

Pasi Lindros

Matkanjatkamispalveluiden kehittäminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

6.5.2014

Tekijä(t) Otsikko	Pasi Lindros Matkanjatkamispalveluiden kehittäminen
Sivumäärä Aika	33 sivua + 5 liitettä 6.5.2014
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Turvapalvelupäällikkö Jonne Luomala, AL-palvelut Oy
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on matkanjatkamispalveluiden kehittäminen. Opinnäytetyössä tutkittiin AL-palvelut Oy:n yritysasiakkailleen tarjoamien matkanjatkamispalveluiden kehittämistarpeita. Opinnäytetyö tehtiin AL-palvelut Oy:n Helsingin toimipisteeseen.</p> <p>Matkanjatkamispalvelut ovat autoilijoille tarjottavia palveluita. Autoilija hyötyy palveluista, kun hänelle tulee ongelmia autonsa kanssa. Yleisimpiä palveluita ovat hinauspalvelut, sijaisautopalvelut, tekninen puhelinneuvonta ja pienkorjaukset tien päällä. Autoliitto tuottaa näitä palveluita yritysasiakkailleen eli autojen jälleenmyyjille, maahantuojille ja korjaamoille. Tässä opinnäytetyössä keskitytään AL-palveluiden automerkkien jälleenmyyjille ja maahantuojille tuottamien matkanjatkamispalveluiden kehittämiseen.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, onko automerkkien tarjoamissa matkanjatkamispalveluissa kehittämistä. AL-palvelut tuottaa palvelut yritysasiakkaille, jotka tarjoavat niitä omille asiakkailleen eli autoilijoille. Tavoitteena oli saada selkeä kuva siitä, mitä mieltä tavallinen autoilija on palveluista, ja luoda parannusehdotuksia yritysasiakkaiden matkanjatkamispalveluihin.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä ja tiedonkeruuvälineinä käytettiin haastatteluja ja dokumentteja. Haastatteluiden avulla saatiin listattua suurimmat syyt autoilijoiden tyytymättömyyteen palveluissa. Lisäksi saatiin hyödyllistä tietoa automerkkien edustajien tulevaisuuden suunnitelmista palveluiden kehittämiseksi. Dokumentteina käytettiin palvelusisältöjä joiden avulla saatiin parempi kokonaiskuva tilanteesta.</p> <p>Saaduista tuloksista voidaan todeta, että autoilijat eivät ole erityisen tyytymättömiä palveluihin. Useimmin esille tulleet syyt tyytymättömyyteen olivat hidas palvelu ja palvelun katkamattomuus. Työssä pyrittiin saamaan ratkaisuja haastatteluissa esille tulleisiin ongelmiin ja pohtimaan parannusehdotuksia tulevaisuuden varalle. Ratkaisuksi saatiin toimintaprosessien nopeuttamista edistäviä ehdotuksia ja parempaa tiedottamista koskevia ehdotuksia.</p>	
Avainsanat	matkanjatkamispalvelu, automerkki, tiepalvelu

Author(s) Title	Pasi Lindros Improvement of Road Side Services
Number of Pages Date	33 pages + 5 appendices 6 May 2014
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	Automotive After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Jonne Luomala, Assistance Manager, AL-palvelutOy
<p>This Bachelor's thesis was conducted to develop road side assistance services for motorists. It studied ways to improve AL-palvelut Oy's road side assistance services offered for commercial clients. The thesis was assigned by AL-palvelut Oy office in Helsinki.</p> <p>Road side assistance services are services offered for motorists. A motorist needs these services when he/she faces technical problems with his or her car. The most common road side assistance services include e.g. towing services, replacement car services, technical support by phone and road side technical service. Autoliitto (eng. Automobile and Touring Club of Finland) offers these services for its commercial clients such as licensed car dealers, licensed car importers and repair shops. This thesis excludes the services offered for repair shops.</p> <p>The objective of this thesis was to find out if it is necessary to develop these services offered by AL-palvelut. These road side assistance services offered by AL-palvelut, are offered forward to motorists via AL-palvelut clients such as car dealers. The idea was to find out what motorists think about these services and if they have any ideas how to develop them further.</p> <p>The research methods used to conduct this thesis were interviews and documents. The results of these interviews gave us knowledge about the main dissatisfactions of motorists. Interviews also provided vital information about the future plans of car dealers to develop road side assistance services.</p> <p>Results from these interviews showed that customers were mainly satisfied with services provided. The only areas customers wished to be improved, were the waiting time and the network of services. As a conclusion this thesis provides solutions to these problems and ways to improve services in the future. Solutions introduced were to revise the processes of services and to spread information more effectively.</p>	
Keywords	Road Side Service, Car Brand, Road Side Technical Service

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yritysesittely	2
2.1	Historia	2
2.2	AL-palvelut tänä päivänä	5
2.3	AL-palvelut tulevaisuudessa	5
3	Matkanjatkamispalvelut	6
3.1	Yleistä	6
3.2	Sisältö	7
3.3	AL-palveluiden tuottamat palvelut	7
3.4	AL-palveluiden kanssa yhteistyössä olevat automerkit	8
3.5	Eroavaisuudet automerkkien välillä	9
3.6	Muut palveluiden tuottajat	11
3.7	Autoliiton Plus-jäsenyys	11
4	Työn suorittaminen ja tutkimusmenetelmät	12
4.1	Haastattelut	12
4.2	Dokumentit	12
5	Tutkimuksen tulokset	13
5.1	Haastatteluiden tulokset	13
5.1.1	Palveluiden historia	14
5.1.2	Palveluiden kehitys	15
5.1.3	Palveluiden aloitus	15
5.1.4	Kokemukset palveluista	16
5.1.5	Palveluiden tulevaisuus	18
5.2	Dokumenttien tulokset	20
6	Tutkimuksen tulosten analysointi ja kehitysehdotukset	25
6.1	Mercedes-Benz	25
6.2	Skoda	27
6.3	Citroen	27
6.4	Opel	29
7	Yhteenveto	31

Liitteet

Liite 1. Kysymykset automerkkien edustajille

Liite 2. Haastattelu Jani Huovinen

Liite 3. Haastattelu Petri Haapaniemi

Liite 4. Haastattelu Pasi Uhlbäck

Liite 5. Haastattelu Esa Ruohonen

1 Johdanto

Tämän päivän yhteiskunnassa ihmiset ovat mukavuudenhaluisia. Tämä näkyy myös autoilussa. Autoilija haluaa, että hänestä huolehditaan ja hänen perille pääsemisensä on turvattu. Autojen maahantuoajat, jälleenmyyjät ja merkkikorjaamot tarjoavat autoilijoille kattavia matkanjatkamispalveluita. Autoliitto ry:n sisaryhtiö AL-palvelut Oy tuottaa näitä palveluita. AL-palvelut Oy tuottaa matkanjatkamispalveluita sekä yritysasiakkailleen että yksityisautoilijoille. Tässä opinnäytetyössä keskitytään yritysasiakkaille tarjottaviin palveluihin.

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, miten autojen maahantuojien, jälleenmyyjien ja merkkikorjaamoiden autoilijoille tarjoamia matkanjatkamispalveluita voitaisiin kehittää vastaamaan autoilijoiden toiveita nykyistä tilannetta paremmin.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelminä ja tiedonkeruuvälineinä käytettiin haastatteluja ja dokumentteja. Haastateltavina henkilöinä oli automerkkien maahantuojien henkilöstöä, jotka vastaavat yrityksessä autoilijoille tarjottavista matkanjatkamispalveluista. Dokumentteina käytettiin AL-palvelut Oy:stä saatuja eri yritysten matkanjatkamispalveluiden palvelusisältöjä. Tutkimusta rajattiin niin, että tutkittaviksi automerkeiksi valittiin vain osa automerkeistä joille, AL-palvelut Oy tuottaa palveluitaan. Tutkittavat automerkit olivat Citroen, Mercedes-Benz, Opel ja Skoda.

Haastatteluissa selvitettiin palveluissa mahdollisesti olevia epäkohtia. Haastatteluiden avulla pyrittiin saamaan selville sekä yritysasiakkaiden että autoilijoiden kokemuksia palveluista. Kokemusten perusteella kehitettiin parannusehdotuksia. Parannusehdotuksien avulla pyrittiin kohentamaan autoilijoiden asiakastyytyväisyyttä kyseisiä palveluita kohtaan. Kun autoilijat ovat tyytyväisempiä palveluihin, ovat myös automerkkien edustajat tyytyväisempiä palveluihin ja näin AL-palvelut on onnistunut tarjoamaan entistä parempaa palvelua.

2 Yritysesittely

Autoliitto on vuonna 1919 perustettu yksityisautoilijoiden palvelu-, etu- ja harrastusjärjestö. Tavoitteena on tarjota jäsenistölle edullisesti ja vaivattomasti kaikki jäsenten tarvitsemat autoiluun liittyvät edut ja palvelut. Jäsenten edunvalvonnassa tavoitteena on autoiluun kohdistuvan verotuksen alentaminen keskimääräiselle Eurooppalaiselle tasolle. Näin jäsenet voivat tulevaisuudessa ajaa nykyistä uudemmilla, turvallisemmilla ja ympäristöystävällisemmillä autoilla autoilun kustannusten silti nousematta. Keskeisiä tavoitteita on myös vaikuttaa liikennejärjestelyihin ja tieverkostoon siten, että liikenne olisi nykyistä sujuvampaa ja turvallisempaa.

Autoliitto on ainoa autonkäyttäjien kuluttajajärjestö Suomessa. Suomessa on yli 3,1 miljoonaa ajokorttia. Tämä on osoitus siitä, että auto on suomalaisille merkittävä ja usein aivan välttämätön kulkuväline. Autoliitto haluaa toiminnallaan varmistaa sen, että henkilöauto on nyt ja tulevaisuudessa tasaveroinen vaihtoehto muiden liikkumismuotojen rinnalla. (Autoliitto.)

2.1 Historia

Vuonna 1905 perustettiin Englannissa yleinen autojärjestö Automobile Association, ajamaan autoilijoiden etua. Se aloitti samana vuonna tiepalvelun, jonka ensisijainen tarkoitus oli varoittaa poliisin nopeusvalvonnasta. Suomessa perustettiin vuonna 1919 kansainvälisten esimerkkien innoittamana oma autoilijoiden etua ajava järjestö, Finlands Automobil Klubb – Suomen Automobiili Klubi. Siitä tuli valittujen kansalaisten klubi, koska tähän aikaan auto oli yläluokan urheilu- ja huvitteluväline. Suomen laissa säädettiin vuonna 1919 kansalaisten oikeus sananvapauteen. Suomen Automobiili Klubi käytti sananvapautta arvostelemalla, mutta ennen kaikkea tuottamalla ehdotuksia autoilun ja tieliikenteen kehittämiseksi. Klubi sai kansainvälisen ajokortin kirjoitusoikeuden kautta viranomaistehtävän. Viranomaisten työtä tukevia vapaaehtoisia auttamishankkeita tulivat olemaan hätäpuhelinverkoston perustaminen ja siviili liikennevalvojat. Näistä johtaa nykypäivään polveileva, mutta johdonmukainen auttamisen aatteen punainen lanka. (Piltz 2005: 16–18.)

Yhdistys sai rinnalleen Maaseudun Autonomistajain Liiton vuonna 1926 ja Yleisen Autoliiton vuotta myöhemmin. Suomen Automobiili Klubi osallistui kansainväliseen toimin-

taan ja loi yhteyksiä Pohjoismaiden, Englannin ja Saksan autojärjestöihin. Ensimmäinen askel tiepalvelun perustamiseksi otettiin Punaisen Ristin kanssa, kun vuonna 1932 Helsinki–Tampere- ja Turku–Pori-teiden varsille avattiin puhelin- ja ensiapuasemia. Vuonna 1937 Liikennekulttuurikomitea vakinaistettiin Suomen Automobiili Klubin ehdotuksesta, johtuen nousseista liikenneonnettomuuksien määristä. (Piltz 2005: 18.)

1940-luvulla Suomen Automobiili Klubi vaihtoi nimensä Autoklubiksi ja perusti sisarjärjestön, Autoliiton. Lisäksi virallinen kieli klubissa vaihdettiin suomeksi. Sodan jälkeen liikenneturvattomuus kasvoi entisestään. Vuonna 1947 Suomessa kuoli 353 henkilöä liikenteessä, vaikka rekisterissä oli vai 42 000 autoa. Määrä oli nelinkertainen verrattuna Ruotsin vastaaviin lukuihin. Autoklubi pohti omaa tehtäväänsä asian parantamiseksi. Seuraavana vuonna aloitettiin suunnittelut tiepalvelun aloittamiseksi. Vuonna 1950 aloitettiin maantiepartiointi. Kaksi vuotta myöhemmin toiminta virallistettiin kahdeksi liikennepartioiksi. Partiot liikkuvat sivuvaunumoottoripyörillä. Partiomiehet saivat palkkaa, mutta rahoitus tuli Autoklubin varoista, joista suurin osa oli jäsenmaksutuloa. Tiepalvelu aloitettiin Suomessa siten vapaaehtoisin voimin. Palvelu oli maksullista mutta korvausta ei peritty omilta eikä ulkomaalaisten järjestöjen jäseniltä. Partiointia jatkettiin kolmena kesänä ja avustettavia oli noin 400 kaudessa. Autoklubi kehitti vuonna 1959 teknisen tiepalvelun. Palvelu oikeutti kerran vuodessa yhteen hinaus- tai korjauspalveluun, jonka suorittivat sopimuskorjaamot. (Piltz 2005: 19–22.)

Suomen Punainen Risti, useat palvelujärjestöt kuten Autoklubi ja viranomaiset paaluttivat yhteistyönsä perustamalla vuonna 1964 Vapaaehtoisen pelastuspalvelun, PePan, nykyiseltä nimeltään Vapepan. Henkilöautokanta oli viisinkertaistunut vuodesta 1952. Yleinen Autoliitto näki uuden mahdollisuuden lisääntyneessä autoilussa. Koska tekninen taito oli välttämätöntä eikä palkkaukseen ollut varaa, valittiin liiton Helsingin piiriin teknillisestä kerhosta kymmenen vapaaehtoista tiepalvelumiestä. Vuonna 1963 aloitettu toiminta avusti ensimmäisenä 240 autoilijaa. Seuraavana vuonna Maaseudun Autoliitto aloitti oman tiepalvelunsa. Myös Autoklubi aloitti teknisen tiepalvelun vuonna 1966. (Piltz 2005: 22–23.)

Tiepalvelun kehitystä nopeutti Yleisen ja Maaseudun Autoliittojen yhdistyminen vuonna 1966 Suomen Autoliitoksi. Kulklaitosten ja yleisten töiden ministeriö myönsi vuonna 1968 erivapauden keltaiselle vilkkumajakalle ja kattokilvella, jonka tuli olla keltainen ja suorakaiteen muotoinen. Suomen Autoliiton ja Autoklubin tiepalveluväkeä osallistui vuonna 1966 vapaaehtoisten poliisien Joulupukki-operaatioon. Se muuttui vuonna

1969 Operaatio Lumihiutaleeksi, johon osallistui viranomaisten lisäksi 537 tiepartiota. Operaatio Pajunkissa käynnistettiin vuonna 1970. (Piltz 2005: 28.)

Valtakunnallinen Autoliitto hiipui nopeasti. Perinteiset autojärjestöt yhdistyivät vuonna 1972 Autoliitoksi pitkien neuvotteluiden jälkeen. Vuonna 1974 laadittiin uudet toiminta-ohjeet tiepalveluväelle. Uutta olivat ulkomaalaisten avustusohteet sekä korvausten periminen avustetuilta. Viestivälineiden hankkimiseksi perustettiin tiepalvelurahasto, jonka kautta avustuskorvauksia kierrätettiin. Vuonna 1974 Autoliitto perusti neuvontapuhelimen, josta välitettiin tiepalveluapuakin. Tiepalvelumiehet käynnistivät oma-aloitteisesti puhelinpäivystyksen 1980-luvun alussa. (Piltz 2005: 28–29.)

Vuonna 1986 Autoliiton hallitus perusti tiepalvelusäätiön, jonka mahdollisti Shell-yhtiöltä saatu lahjoitus. Säätiön tarkoituksena oli järjestää koulutusta, tukea varustehankintoja ja jakaa tunnustuspalkintoja. Järjestelmällinen tiepalvelukoulutus aloitettiin vuonna 1987. Autoliiton 70-vuotisjuhlavuotena eli vuonna 1989 käynnistettiin kampanja, jonka tuotto oli 700 000 markkaa. Kampanjan tuotoilla hankittiin tarvittavat päivystyspuhelimet jotta hajanaisista päivystyksistä saatiin koottua koko maan kattava yhdessä puhelinnumerossa toimiva järjestelmä. (Piltz 2005: 30.)

Vuonna 1992 Autoliitto liittyi kansainvälisten autojärjestöjen ARC-Assistance-palveluun. Liittyminen oli suuri hyppäys kohti Keski-Euroopan tasoa, koska se liitti päivystykseen ja tiellä partiointiin muita avustuspalveluita. Tiepalvelumiesten keski-ikä nousi, koska uusia tekijöitä ei löytynyt nuorista riittävästi. 1990-luvun alussa Autoliiton hallitus päätti, että tiepalvelua tullaan kehittämään järjestelmällisesti. Avustustapahtumat alkoivat lisääntyä kun autojen tekniikka sähköistyi 1990-luvun puolivälissä. Autoliitto sai vuosi vuodelta haalittua lisää osaavia tiepalvelumiehiä. Vuoteen 1996 asti tiepalvelumiesten määrä kasvoi noin kymmenellä vuosittain, tämän jälkeen määrä on ollut tietoisesti laskussa, koska tien päällä tapahtuvaa korjausta ei voinut enää tehdä kaikkiin autoihin johtuen lisääntyneestä elektroniikasta. (Piltz 2005: 31–33.)

Vuonna 1999 nimitettiin tiepalvelupäällikkö. Tiepalvelupäällikön pääasiallinen tehtävä oli perustaa jatkuva 24 tunnin tiepalvelupäivystys. Aiemmin tiepalvelu oli päivystänyt vain viikonloppuisin ja juhlapyhinä. Tiukentuneiden päästömääräysten johdosta autoihin alkoi tulla uutta tekniikkaa. Uuden tekniikan johdosta autoa on yhä vaikeampi korjata tien päällä. Autoliitto aloitti maksullisen AL-turvan (nykyinen Plus-jäsenyys) vuonna 2002. AL-turvan perustamiseen osasyynä oli autojen vaikeutunut korjaaminen tien

päällä. AL-turva oli aluksi sidottu asiakkaan autoon, vuonna 2005 se muuttui henkilökohtaiseksi ja palvelun piiriin otettiin mukaan moottoripyörät. Myös ensimmäinen palkattu liikkuva asentaja aloitti vuonna 2005. (Piltz 2005: 55–57.)

2.2 AL-palvelut tänä päivänä

Autoliiton sisaryhtiö AL-palvelut tuottaa nykyisin palveluita sekä yksityishenkilöille että yrityksille. Yritysasiakkaina on muun muassa automaahantuoajat ja -vähittäismyyjät sekä huoltoketjut. Merkkikohtaisia assistance-palveluita tuotetaan 24 eri automerkin uuden auton ostajille. Lisäksi tuotetaan niin sanottua huollon tiepalvelua, jota huoltoliikkeen jakavat asiakkailleen käytettäväksi huollon yhteydessä. Myös rengasliikkeet tarjoavat asiakkailleen matkanjatkamispalvelua AL-palveluiden kautta. Suomessa uusista autoista merkittävään osaan tulee rekisteröitäessä AL-palveluiden tuottama matkanjatkamispalvelu. AL-palvelut kuuluu Euroopan laajuiseen ARC Europe-ketjuun, joka on perustettu palvelemaan autonvalmistajia maailmanlaajuisesti. Ketjuun kuuluu 40 palveluntuottajaa Euroopassa. Ketju on kahdeksan suuren autojärjestön perustama ja omistama. AL-palvelut kerää runsaasti autonvalmistajien edellyttämää dataa ja on näin mukana valmistajien tuotekehityksessä. Yksityishenkilöistä 118 000 on Autoliiton jäseniä, ja yli 30 000 näistä on myös Plus-jäseniä. Plus-jäsenyyden kaikki palvelut toimivat nykyisin Suomen lisäksi 41 Euroopan maassa. AL-palveluiden uusiin palveluihin kuuluvat AL-autopalvelukeskukset. Palvelukeskuksista saa paikasta riippuen autoiluun liittyvää kirjallisuutta, teknistä neuvontaa, autojen kuntotarkastusta, kansainvälisiä ajokortteja, sijaisautopalveluita ja paljon muuta hyödyllistä tietoa ja materiaaleja autoiluun liittyen. AL-palvelut on ainoa 100-prosenttisesti kotimainen alan toimija.

2.3 AL-palvelut tulevaisuudessa

AL-palvelut on nyt ja tulevaisuudessa osa autonvalmistajan, maahantuojan, jälleenvyyjän, jälkimarkkinoinnin ja asiakkaan välistä arvoketjua. AL-palveluiden tavoitteena on tuottaa laadukasta ja yksilöllistä palvelua kustannustehokkaasti. AL-palvelut haluaa tulevaisuudessa valvoa autoilijoiden etua ja edistää sujuvaa ja vastuullista liikumista Suomessa. AL-autopalvelukeskuksia on nykyään seitsemän, mutta lisää on tulossa. Tulevaisuudessa Autoliitto pyrkii myös lisäämään Plus-jäsenien määrää, Plus-jäsenien

määrä on viime aikoina ollut kasvussa johtuen hyvin onnistuneista kampanjoista. Ta-
voitteena on myös saada lisää automerkkejä AL-palveluiden yhteistyökumppaneiksi.

3 Matkanjatkamispalvelut

Seuraavissa luvuissa käsitellään matkanjatkamispalveluiden sisältöä ja toimintaperiaa-
tetta. Selvennetään, mitä matkanjatkamispalvelut ovat ja mitä erillisiä palveluita niihin
kuuluu. Käydään läpi, mitä palveluita AL-palvelut tuottaa yritysasiakkailleen ja mitkä
automerkit ostavat palvelunsa AL-palveluilta. Lisäksi tarkastellaan automerkkien palve-
luisältöjen eroavaisuuksia ja käydään läpi muut palveluiden tuottajat sekä käsitellään
Autoliiton Plus-jäsenyyden palvelusisältö.

3.1 Yleistä

Autoliikkeet tarjoavat asiakkailleen matkanjatkamispalveluita, joita tarvitaan matkan
yllättäen katketessa teknisiin ongelmiin tai jos auto vahingoittuu ajokelvottomaksi. Pal-
velut vaihtelevat automerkkien välillä riippuen siitä, mitä palveluita automerkin edustaja
haluaa tarjota asiakkalleen. Samaa asiaa tarkoittavia sanoja ovat esimerkiksi assis-
tance-palvelut, liikkuvuuspalvelut, ja myös perinteisesti tiellä tapahtuvaa korjausta tar-
koittavaa sanaa tiepalvelu saatetaan nykyisin käyttää laajemmassa merkityksessä tar-
koittamaan kaikkia matkan jatkamiseksi tarvittavia palveluita. Lähes kaikki automerkit
tarjoavat asiakkailleen matkanjatkamispalveluita, poikkeuksena muun muassa Ford,
Hyundai, Suzuki ja Toyota, jotka tarjoavat asiakkailleen vain 24 tuntia vuorokaudessa
päivystävän puhelinnumeron. Puhelinnumeroon soittamalla saa teknistä neuvontaa ja
yhteystietoja hinausyrityksiin ja autokorjaamoihin. (Yrityksille.)

Suurimmalla osalla automerkeistä on kuitenkin matkanjatkamispalveluista koottu paket-
ti, joka kuuluu jokaiseen rekisteröitävään uuteen autoon. Palvelu on sidottu tiettyyn
ennalta määritettyyn ajoneuvoon. Useimmilla automerkeillä matkanjatkamispalvelun
voimassaoloaika voi jatkaa huollattamalla autonsa merkkiliikkeessä asianmukaisin
väliajoin. Pakettiin kuuluvat palvelut määritellään etukäteen. Automerkit nimeävät itse
palvelunsa haluamallaan tavalla.

3.2 Sisältö

Matkanjatkamispalveluiden on tarkoitus sisältää sellaisia palveluita, joiden avulla autoilijan matkan jatkuminen on turvattu. Autoilijan ja kyydissä olevien henkilöiden pääseminen perille haluttuun kohteeseen halutaan varmistaa. Auton rikkoontuessa matka jatkuu mahdollisesti omalla autolla, jos se saadaan pikaisesti korjattua, tai vaihtoehtoisesti korvaavalla kuljetuksella. Korvaavia kuljetuksia ovat sijaisauto, linja-auto, juna, lentokone ja taksi. Automerkkien edustajat muokkaavat omaan palvelusisältöönsä Autoliiton edustajan kanssa sellaisia palveluita, joiden uskovat olevan hyödyllisiä autoilijan kannalta. Toiminnassa on kuitenkin kyse tuottavuudesta, joten palveluiden tarpeellisuudesta on monia eri mielipiteitä. Tämän takia palvelusisällöt vaihtelevat automerkkien välillä huomattavasti.

3.3 AL-palveluiden tuottamat palvelut

Automerkkien edustajat ovat antaneet toimeksi AL-palveluille tuottaa heidän asiakkailleen eli autoilijoille matkanjatkamispalvelut. AL-palvelut huolehtii autoilijoista heidän liikkeessaan tiellä, joten automerkkien edustajien ei tarvitse uhrata aikaa tähän. Automerkkien edustajat valitsevat omaan tarkoitukseensa sopivimmat palvelut ja AL-palvelut toteuttaa nämä.

AL-palveluiden tarjoamat palvelut ovat kattavia. Toimintaprosessi lähtee liikkeelle siitä, että autoilijalle tulee ongelmia autonsa kanssa. Tämän jälkeen hän soittaa automerkin edustajan antamaan puhelinnumeroon, josta puhelu ohjataan Autoliiton palvelukeskukseen. Palvelukeskuksesta pyritään antamaan teknistä neuvontaa, jotta autoilija saisi mahdollisesti korjattua ongelman omatoimisesti. Jos kuitenkin tarvitaan ammattilaisen apua, lähetetään tapauksesta riippuen paikalle tiepalveluauto tai hinausauto. AL-palveluilla ei ole omaa hinauskalustoa, vaan se ostaa hinauspalvelut paikallisilta hinausyrittäjiltä.

Ongelmasta riippuen automerkkien palvelusisällöt vaihtelevat. Joidenkin automerkkien palvelusisältöön kuuluu esimerkiksi ovien avaus tiirikoimalla, kun taas joillakin automerkeillä ei tätä palvelua ole. Mikäli autoilijan matkanjatkamispalvelut eivät kata ongelmasta syntyviä kuluja ohjataan Autoliiton palvelukeskuksesta puhelu paikalliselle hinausyrittäjälle ja asiakas voi neuvotella kustannuksista heidän kanssaan.

Kun tiepalveluauto tai hinausauto on lähetetty paikalle, palvelukeskuksessa aloitetaan korvaavan kuljetuksen järjestäminen asiakkaalle. Jos voidaan olla varmoja, että asiakkaan omaa autoa ei ole mahdollista korjata tien päällä tai pikaisesti korjaamalla, niin korvaava kuljetus voidaan järjestää nopeammalla aikataululla. Joissakin tapauksissa korvaavana kuljetuksena toimiva sijaisauto voidaan viedä hinausauton kyydissä asiakkaalle, samalla kun hinausauto hakee asiakkaan oman auton. Sijaisautoina AL-palvelut käyttää vuokra-autoja. Joissakin tapauksissa sijaisauto ei kuitenkaan ole mielekkäin vaihtoehto korvaavalle kuljetukselle tai yritysasiakkaan palvelusisältö ei kata sijaisautokuluja. Muita AL-palveluiden järjestämiä korvaavia kuljetuksia ovat taksi-, linja-auto-, juna- ja lentokonekuljetukset. Useimpien automerkkien matkanjatkamispalvelut kattavat myös vaihtoehtoisesti hotellimajoittumisen koko autoseurueelle. Tiepalveluun eli tiellä tapahtuvaan korjaamiseen ei yleensä ryhdytä, jos korjauksen arvioitu kesto-aika on yli puoli tuntia. Tiellä tapahtuvista korjauksista yleisimpiä ovat renkaanvaihto tai -korjaus ja polttoaineen toimittaminen.

Jos autoa ei voida korjata tien päällä, toimittaa AL-palveluiden toimeksi annosta paikallinen hinausyrittäjä auton lähimmälle merkkikorjaamolle. AL-palveluiden palveluihin kuuluu myös asiakkaan auton nouto korjaamolta ja toimittaminen asiakkaalle. Yritysasiakkaiden matkanjatkamispalveluiden keskeisimpänä periaatteena on huolehtia asiakkaista, eli autoilijoista. Käyttämällä AL-palveluiden palveluita automerkkien edustajat säästävät omissa kustannuksissaan ja voivat keskittyä täysipainoisesti autotalon pyörittämiseen. Automerkkien edustajat ikään kuin siirtävät vastuun autoilijan rikkoontuneen ajoneuvon toimittamisesta huoltoon ja autoilijan matkan jatkumisesta korvaavalla kuljetuksella AL-palveluille.

3.4 AL-palveluiden kanssa yhteistyössä olevat automerkit

Uusien autojen matkanjatkamispalveluista AL-palvelut vastaa 24:n eri automerkin kohdalla. Nämä automerkit ovat Alfa Romeo, Aston Martin, Bentley, BMW, Cadillac, Citroen, Fiat, Hummer, Jaguar, KIA, LandRover, Maybach, Mercedes-Benz, MINI, Opel, Peugeot, Rolls-Royce, Seat, Skoda, Smart ja Tesla. Lisäksi AL-palvelut vastaa uusien Chevrolet:ien sekä Euroopan mallien että USA:n mallien matkanjatkamispalveluista. Myös Volvo TDS käyttää AL-palveluita. TDS tulee sanoista tourist and diplomat sales ja on tarkoitettu ensisijaisesti diplomaattiautojen ostajille. Kokonaismäärään (24) on laskettu mukaan Chevrolet-myynnit erillisinä.

Muita matkanjatkamispalveluiden ostajia ovat autokorjaamot. Näihin lukeutuvat Vaihto+ Tiepalvelu, Länsiauto OK Assistance, Chrysler/Jeep/Dodge huollon tiepalvelu, Alfa Romeo/Fiat/Lancia huollon tiepalvelu, BMW Premium Selection, Delta-tiepalvelu, Bosch Car Service Liikkumisturva, Autokeskus-tiepalvelu (BMW, MINI, Nissan, Peugeot), Saab Assistance ja Citroen huollon tiepalvelu.

Nokian Renkaiden Hakka-turvan tiepalvelu on tarkoitettu kyseisten renkaiden käyttäjille ja Vianorin tiepalvelu myös muiden ongelmien kohdalle. Lisäksi moottoripyörämerkeistä BMW ja Ducati ovat ottaneet käyttöönsä AL-palveluiden tuottaman tiepalvelun.

3.5 Eroavaisuudet automerkkien välillä

Palvelusisällöissä on havaittavissa paljon eroavaisuuksia, kun niitä vertaillaan keskenään. Palveluiden sisällöt ovat tarkoin valikoituja, ja pienimmätkin yksityiskohdat on otettu huomioon. Suurimmat erot löytyvät siitä, että joidenkin automerkkien palvelut kattavat vain teknisestä syystä tapahtuvat avunannot, kun taas toisilla palvelut kattavat myös ajoneuvon käyttäjästä johtuvat syyt kuten väärän polttoaineen tankkaamisen. Tässä opinnäytetyössä keskitytään syvällisemmin haastateltujen neljän (Citroen, Mercedes-Benz, Opel ja Skoda) automerkin maahantuojiin tarjontaan. Palvelusisältöjen vertaileminen tapahtuu AL-palveluilta saatujen dokumenttien avulla. Taulukkoon 1 on otettu sattumanvaraisesti joitakin ongelmia, joita autoilijat tien päällä kohtaavat. Taulukkoon on merkitty, korvaako kyseinen palvelu vian seurauksena tarvittavan hinauksen merkkikorjaamolle tai muun palvelun. Taulukosta saa pikaisesti käsityksen, kuinka autojen maahantuojiin palvelut eroavat toisistaan pääpiirteissään. Citroenin kohdalla palvelusisällöt eroavat takuuajankaisen ja takuunjälkeisen tiepalvelun välillä.

Taulukko 1. Autojen maahantuojiin palvelusisältöjen eroavaisuudet sattumanvaraisissa avunannoissa.

Ongelma	Citroen Tiepalvelu	Citroen Huollon Tiepalvelu	Mercedes-Benz Mobilo	Skoda Ajo-turva	Opel Assistance
Polttoaineen jäätyminen	Korvaa hinauksen huoltoon	Korvaa hinauksen huoltoon	Korvaa hinauksen huoltoon	Palvelu ei kata kuluja	Korvaa hinauksen huoltoon

Väärän polttoaineen tankkaaminen	Korvaa hinauksen huoltoon	Korvaa hinauksen huoltoon	Korvaa hinauksen huoltoon	Ei korvaa hinausta	Ei korvaa hinausta
Apuvirran anto	Korvaa avustuksesta aiheutuvat kulut	Korvaa avustuksesta aiheutuvat kulut	Toista kertaa 3 kk:n sisään annettavan apuvirran jälkeen asiakas on ohjattava ajamaan huoltoon	Ei kata takuuajan (2v) jälkeisiä apuvirran antoja	Korvaa avustuksesta aiheutuvat kulut
Rengasriikko	Korvaa hinauksen tai tien päällä tapahtuvan renkaanvaihdon/paikkauksen	Korvaa hinauksen tai tien päällä tapahtuvan renkaanvaihdon/paikkauksen	Korvaa hinauksen tai tien päällä tapahtuvan renkaanvaihdon/paikkauksen	Korvaa hinauksen tai tien päällä tapahtuvan renkaanvaihdon/paikkauksen takuuaikana (2v)	Korvaa hinauksen tai tien päällä tapahtuvan renkaanvaihdon/paikkauksen
Auton ovet lukossa, avain sisällä autossa	Korvaa oven aukaisemisesta aiheutuvat kulut	Korvaa oven aukaisemisesta aiheutuvat kulut	Korvaa oven aukaisemisesta aiheutuvat kulut	Korvaa kulut aukaisemisesta, jos kyseessä on itsekukitus. Avaimen oltava virtalukossa.	Ei korvata
Avain on varastettu	Korvaa hinauksen	Ei korvaa hinausta	Korvaa hinauksen	Ei korvaa hinausta	Ei korvaa hinausta

3.6 Muut palveluiden tuottajat

Suomessa matkanjatkamispalveluita tuottaa kolme eri yritystä, AL-palvelut, Falck sekä SOS Hinaus. SOS Hinaus on pohjoismaisen hätäpalveluyhtiön SOS Internationalin omistama valtakunnallinen hinauspalveluja tuottava verkosto ja tuotemerkki. Ketju muodostuu paikallisista hinausyrityksistä ympäri Suomea. Vuorokauden ympäri aukioleuva hälytyskeskus sijaitsee Elimäenkadulla Helsingissä. SOS Hinaus tarjoaa kevyiden ja raskaiden ajoneuvojen hinaus- ja tiepalveluja. Falck on kansainvälinen yritys jonka pääkonttori sijaitsee Tanskassa. Falckilla on toimintaa 35 maassa. Falck tuottaa Suomessa palveluita autojen maahantuojille ja vakuutusyhtiöille. Suomessa Falckin nimissä hinauspalveluita tuottaa noin 50 eri yrittäjää. Falckin suurimpina asiakkaina Suomessa voidaan pitää Volkswagenin ja Audin maahantuontia, joille se tuottaa matkanjatkamispalveluita. (Falckin esittely.)

3.7 Autoliiton Plus-jäsenyys

Autoliiton Plus-jäsenyydellä yksityishenkilö saa käyttöönsä yleisimmät matkanjatkamispalvelut. Autoliiton Plus-jäsenyys on henkilökohtainen, ei ajoneuvokohtainen palvelu kuten autojen maahantuojien, jälleenmyyjien ja korjaamojen autoilijoille tarjoamat palvelut. Palvelu on voimassa aina, kun yksityishenkilö on matkustajana tai kuljettajana yksityiskäyttöön rekisteröidyssä henkilö-, paketti-, kevytkuorma-, mopo- tai matkailuautossa. Ajoneuvon kokonaismassa ei saa olla kuitenkaan yli 3600 kiloa. Apu koskee myös samassa ajoneuvossa jäsenen kanssa matkustavia. Plus-jäsenyys on niin sanottu korotettu jäsenyys Autoliiton normaalista jäsenyydestä. Normaaliin jäsenyyteen ei siis kuulu matkanjatkamispalveluita. Yksityishenkilö saa halutessaan liitettyä perheenjäseniään omaan Plus-jäsenyyteensä; jäsenten on oltava kuitenkin yli 15-vuotiaita. Palvelu koskee kaikenikäisiä ajoneuvoja Suomessa, mutta ulkomailla palvelu kattaa alle 15-vuotiaat ajoneuvot. Jäsenyys toimii 41 Euroopan maassa. Jäsenyyteen kuuluu myös avunsaanti moottoripyörien kanssa tulevilla ongelmissa. Autoliiton Plus-jäsenyyteen kuuluvia palveluita ovat aina päivystävä puhelinnumero, johon soittamalla saa avun paikalle tai tarvittaessa teknistä neuvontaa. Palvelu kattaa tiepalvelun, josta asiakas saa tarpeen mukaan esimerkiksi renkaanvaihtoapua, hinauksen tai apuvirtaa.

Kaikki riippuu siitä, voidaanko vika korjata tien päällä. Jos vikaa on mahdotonta korjata tien päällä, hinataan ajoneuvo korjaamolle ja asiakas saa vaihtoehtoisen korvaavan kuljetuksen tai majoituksen. Tapauskohteisesti asiakkaalle katsotaan paras vaihtoehto, kannattaako hänelle antaa sijaisauto vai majoitetaanko hänet hotelliin. Juna, linja-auto ja lentokonekuljetukset ovat myös vaihtoehtoja. Jäsenyys kattaa myös ajoneuvon nouidon korjaamolta, mikäli asiakas ei itse pääse sitä hakemaan. (Plus-jäsenyys.)

4 Työn suorittaminen ja tutkimusmenetelmät

4.1 Haastattelut

Haastattelu on siinä suhteessa ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Suurimpana etuna tässä menetelmässä pidetään yleensä joustavuutta aineistoa kerätessä. Saatua vastauksia on mahdollista tulkita enemmän kuin kyselylomakkeilla ja haastatteluaiheiden järjestystä on mahdollista säädellä. (Hirsjärvi ym. 2013: 204.)

Haastattelutyypinä käytettiin strukturoitua eli lomakehaastattelua. Lomakehaastattelussa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys on täysin määrätty. Itse haastattelu on suhteellisen helppo tehdä sen jälkeen, kun kysymykset on saatu laadittua ja järjestettyä. (Hirsjärvi ym. 2013: 209.)

Opinnäytetyöhön haastateltiin neljän automerkin maahantuojien edustajia, jotka vastaavat yrityksessä palveluiden asianmukaisuudesta. Kaikissa neljässä haastattelussa keskustelu kävi välillä avoimessakin haastattelussa. Tutkittaessa tiedonlähteenä käytetään kuitenkin ensisijaisesti haastateltavien vastauksia valmiiksi laadittuihin kysymyksiin. Kysymykset lähetettiin haastateltaville sähköpostilla muutamia päiviä ennen haastattelua, jotta haastateltavilla oli aikaa valmistautua haastatteluun. Kysymykset ja haastattelut kokonaisuudessaan löytyvät opinnäytetyön liitteistä.

4.2 Dokumentit

Opinnäytetyön tutkimuksessa käytettiin apuna dokumentteja. Dokumentteiksi valittiin AL-palveluilta saadut asiakirjat haastateltujen automerkkien palvelusisällöistä. Doku-

menteista käy selväksi tarkat palvelusisällöt ja niiden käyttöehdot. Tiedostojen avulla saatiin helposti vertailtua pienetkin eroavaisuudet palvelusisällöissä. Palvelusisältöjen tarkalla tutkimisella saatiin selkeä kuva palvelukokonaisuudesta.

Dokumentit ovat Excel-tiedostoja, joihin on listattu kyseisten matkanjatkamispalvelupakettien yksityiskohtaiset kattavuudet. Tiedostoista on helppo katsoa vertailemalla eri palvelupakettien eroavaisuudet.

5 Tutkimuksen tulokset

Tässä opinnäytetyön osiossa käydään läpi tutkimuksen tulokset kahdelta osa-alueelta. Osa-alueet olivat haastattelut ja dokumentit. Haastateltavat olivat autoliikkeiden edustajia, jotka vastaavat matkanjatkamispalveluiden toiminnasta. Haastatteluissa nousi esille muutamia syitä autoilijoiden tyytymättömyyteen palveluissa. Näihin syihin saatiin vahvistusta tarkastelemalla AL-palveluilta saatuja dokumentteja.

Haastatteluiden tuloksissa ja dokumenteista puhuttaessa käytetään nimityksinä automerkkejä, vaikka palveluiden ostajat ovat autojen maahantuoja. Asia on kuitenkin selvempi esittää käyttämällä nimityksinä automerkkejä, ja lukijan on helpompi ymmärtää esitetty asia. Puhuttaessa Mercedes-Benzistä oikea ilmaus olisi puhua Veho Group Oy:stä, joka on Mercedes-Benzin maahantuoja. Skodasta puhuttaessa oikea ilmaus olisi puhua Helkama-Auto Oy:stä, joka on Skodan maahantuoja. Citroenin maahantuoja on Auto-Bon Oy ja Opelin General Motors Finland Oy. Citroenilla takuuajan jälkeinen huollosta huoltoon jatkuva matkanjatkamispalvelu on aloitettu 2014 vuoden tammikuussa, ja se kattaa eri lailla palveluita kuin takuuaikainen. Muilla automerkeillä palvelut ovat samat takuuajan jälkeen lukuun ottamatta pieniä muutoksia, joista on erikseen maininta kyseisessä asiayhteydessä.

5.1 Haastatteluiden tulokset

Haastatteluihin laadittiin kysymykset painottaen asiakaspalautteita ja autoilijoiden mielipiteitä. Valmiiksi suunniteltuja kysymyksiä automerkkien edustajille oli viisi (liite1). Kysymykset ovat kuitenkin laajoja, ja osa niistä on pilkottu pienimpiin jatkokysymyksiin. Haastatteluiden pääasiallisena ideana oli saada selville, miten automerkkien edustajat

kokevat palveluiden toimivan ja pitäisikö heidän mielestä palveluita kehittää. Haastattelussa käytiin läpi yrityksen edustajan välityksellä myös heidän asiakkaiden eli autoilijoiden mielipide palveluista. Autoilijoiden mielipiteiden pohjalta palveluita pyritään aina lähtökohtaisesti parantamaan. Viimeiseksi haastattelussa käytiin läpi automerkin tulevaisuuden suunnitelmia. Monilla automerkeillä tulevaisuuden suunnitelmat olivat hie- man pimeään peitossa. Osalla haastateltavista tulevaisuudesta puhumista ei pidetty mielekkäänä, koska se olisi loukannut yrityssalaisuuksia. Lähitulevaisuudessa autoihin tullaan lisäämään telematiikkaa, mikä omalta osaltaan tulee vaikuttamaan palveluihin. Etenkin Mercedes-Benz tulee panostamaan telematiikkaan ja on sitä jo tehnytkin (liite 2).

Haastateltavista automerkeistä kaikilla muilla paitsi Citroenilla oli käytössään sama palvelusisältö sekä takuuajan että huollosta huoltoon tapahtuvan ajan, lukuun ottamat- ta muutamia eroja, joista on ilmoitettu asiayhteydessä.

5.1.1 Palveluiden historia

Haastatteluiden alussa haastateltavilta selvitettiin palveluiden historia yrityksessä. Mercedes-Benz on aloittanut palvelut ensimmäisinä tarkastelluista automerkeistä. Sen pal- velut on aloitettu vuonna 1988 nimellä liikkuvuuspalvelut. Nykyinen palvelusisältö on päivitetty vuoden 2013 alussa, mutta nykyinen nimitys Mobilo on astunut voimaan jo vuonna 2008 (liite 2).

Skodan palvelut on aloitettu vuonna 1997. Autoliiton kanssa palvelut on aloitettu vuon- na 2000. Palveluiden nykyinen sisältö on päivitetty vuoden 2012 toukokuussa. Palvelui- ta nimitetään Skoda Ajoturvaksi (liite 3).

Citroen Tiepalvelu eli Citroenin takuuaikainen tiepalvelu on aloitettu vuonna 2003. Vii- meisin päivitys palveluihin on tehty syyskuussa 2013. Citroenin huollon tiepalvelu on aloitettu vasta tämän vuoden alussa, ja se palvelee asiakkaita takuuajan ulkopuolella (liite 4).

Opelin tiepalvelut on aloitettu Autoliiton kanssa jo vuonna 1993. Nykyiseltä nimeltään palvelu on Opel Assistance. Nykyinen sisältö on viimeksi päivitetty heinäkuussa 2010 (liite 5).

5.1.2 Palveluiden kehitys

Toinen kysymys käsitteli palveluiden kehittämistä menneinä vuosina. Kaikilla merkeillä palveluita oli kehitetty vuosien varrella. Mercedes-Benz sisällytti aikoinaan palveluihin myös ajoneuvon kuljettajasta johtuvat avustustapahtumat sekä ilkivalta- ja onnettomuustapahtumat (liite 2).

Skodalla palveluita kehitettiin paljon vuonna 2000. Tuolloin palveluista tuli elinikäisiä, jos autoa huollattaa merkkihuollossa asianmukaisin väliajoin. Lisäksi tuolloin palvelut sai ottaa käyttöön myös huoltohistoriattomaan autoon. Myöhemmin palveluista on karsittu kuljettajasta johtuvia avustustapahtumia (liite 3).

Citroenin suurin kehitys on huollon tiepalvelun tuominen palvelutarjontaan vuoden 2014 alussa. Huollosta huoltoon jatkuvaa palvelua voi jatkaa aina kymmeneen vuoteen asti. Vuonna 2009 Citroenille tuli ohjeistus, jonka mukaan hinaamalla huoltoon tuotuun ajoneuvoon oli tehtävä vikadiagnoosi tietyssä aikarajassa sijaisautokustannusten pienentämiseksi (liite 4).

Opelilla palveluita on kehitetty toimimaan ilman aiempaa huoltohistoriaa eli takautuvasti. Uuden Opelin takuu on voimassa kaksi vuotta, mutta palvelut ovat voimassa vain ensimmäisen vuoden tämän jälkeen palvelut pysyvät voimassa huollosta huoltoon (liite 5).

5.1.3 Palveluiden aloitus

Kolmannessa kysymyksessä käsiteltiin syitä siihen, miksi palvelut oli aikoinaan otettu käyttöön. Kysymys oli jaettu neljään alakategoriaan kysymyksen selventämiseksi. Toisin sanoen kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi: oliko palvelut aloitettu valmistajan, maahantuojan, jälleenmyyjän vai asiakkaiden toimesta? Vastauksissa oli selvää hajontaa. Mercedes-Benz aloitti palvelut aikanaan johtuen kaikista näistä syistä, kuitenkin valmistaja oli ensisijaisesti tarjonnut mahdollisuutta palveluiden tarjoamiseen asiakkaille (liite 2). Skodalla palveluiden aloittaminen tapahtui valmistajan vaatimuksesta. Palvelut aloitettiin, kun Skodan uusi automalli Octavia lanseerattiin (liite 3). Citroenilla palvelut aloitettiin maahantuojan päätöksestä. Valmistaja ei tarjonnut mahdollisuutta palveluiden aloittamiselle. Muiden automerkkien kattavat palvelusisällöt vaikuttivat myös palveluiden aloittamiseen (liite 4). Opelilla palvelut käynnistettiin val-

mistajan ja maahantuojaan yhteisellä päätöksellä. Valmistajalla oli vahva rooli palveluiden aloittamisessa johtuen aiemmin perustetusta ARC Europesta, jonka perustamisessa Opel oli ollut mukana (liite 5).

5.1.4 Kokemukset palveluista

Neljäs kysymys käsitteli kokemuksia palveluista sekä automerkin edustajan että autoilijoiden näkökulmasta. Kysymykseen annettiin vastaamisen helpottamiseksi neljä jatkokysymystä. Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että palvelut sitouttavat asiakkaan erinomaisesti käyttämään merkkihuollon palveluita. Kaikilla haastatelluista merkeistä palveluita sai jatkettua takuuajan ulkopuolella huollattamalla auton merkki-liikkeessä. Lisäksi kaikki kokivat, että palvelut ovat loistava tapa huolehtia asiakkaasta ja saada asiakas tyytyväiseksi organisaation toimintaan. Kaikille haastateltaville oli tullut palveluista autoilijoilta paljon positiivista palautetta. Positiivisen palautteen määrät ovat olleet moninkertaiset verrattuna negatiiviseen palautteeseen. Osalle haastatelluista oli tullut palautteita, joiden mukaan autoilijat olisivat jopa valmiita maksamaan palveluista erikseen.

Kaikissa haastatelluissa negatiiviset palautteet koskivat eri asioita. Haastatteluissa ei siis tullut esille jotain tiettyä asiaa mikä koskisi kaikkia automerkkejä. Negatiiviset palautteet olivat siis yksittäistapauksia, eikä niistä voitu vetää johtopäätöksiä, että jokin tietty asia tehtäisiin jatkuvasti väärin palveluiden tuottamisessa. Kukaan haastatelluista ei ilmaissut, että palvelun ostajalla eli maahantuojalla tai jälleenmyyjällä olisi mitään korjattavaa palveluissa, vaan kaikki negatiiviset palautteet ovat autoilijoiden mielipiteitä palveluista.

Ensimmäisenä haastatellun Mercedes-Benzin maahantuonnissa palveluista ei ole saatu autoilijoilta paljonkaan negatiivista palautetta. Saatu negatiivinen palaute oli koskenut Vehon omissa palveluehdoissa olevaa korjausaikaa. Joissakin tapauksissa ajoneuvon korjausaika oli venynyt pidemmäksi kuin Vehon antama lupaus korjauksen kestosta. Tämä ongelma ei liity AL-palveluiden tuottamiin palveluihin vaan Vehon itse laatiin ajoneuvon korjausaikaan koskeviin säädöksiin (liite 2).

Skodan maahantuojalla Helkamalla palveluista oli tullut paljon kiitosta ja positiivista palautetta. Huomion arvoista oli saatu positiivinen palaute autoilijoilta, joilla oli tullut ongelmia auton kanssa kaukana kotipaikkakunnastaan. Autoilijat olivat positiivisesti

yllättyneitä palveluiden toimivuudesta, kun auto menee epäkuntoon kaukana kotoa. Etenkin sijaisautopalveluiden toimivuuteen ja palveluihin kuuluviin ilmaisiin majoittamisratkaisuihin oltiin tyytyväisiä. Negatiivinen palaute oli tullut palveluiden kattamattomuudesta tietyissä tapauksissa. Skodan palveluissa niin sanotut kuljettajasta johtuvat rikkoantumiset eivät kuulu suurimmalta osin palvelun piiriin. Asiakkaat olivat ilmaisseet pettymyksensä, jos autosta oli loppunut polttoaine ja palvelu ei ollut kattanut polttoaineen tuomista tien päälle. Palvelu ei myös korvaa takuuajan jälkeistä apuvirran antoa. Skodan edustajaa haastateltaessa kävi ilmi, että Helkama on myöntynyt korvaamaan yhden takuuajan jälkeisen virranannon, vaikka tämä ei palvelulupaukseen sisälly. Tällaisella toiminnalla varmistetaan, että mikäli tämän jälkeen autoon joudutaan vielä antamaan apuvirtaa, on selvää, että vika on huonossa akussa. Huonosta akusta johtuvat viat taas lasketaan kuljettajan huolimattomuudeksi, jota palvelu ei korvaa (liite 3).

Citroenilla positiivista palautetta oli tullut etenkin uudesta huollon tiepalvelusta. Asiakkaat olivat jo ehtineet odottaa kyseisen palvelun julkistamista. Negatiivista palautetta oli tullut sijaisautopalveluista. Asiakkaille oli tullut yllätyksenä, että palvelu ei korvaa ilmaista vuokra-autoa, mikäli asiakas itse ajaa autonsa huoltoon. Palveluehdoissa on mainittu, että matkan tulee katketa, jotta on oikeutettu kyseisiin palveluihin. Asiakkaan tulisi aina viedä autonsa hinausauton kyydissä huoltoon. Asiakkailla on ollut myös epäselvyyttä siitä, mihin sijaisauton voi palauttaa (liite 4).

Myös Opel oli saanut paljon positiivista palautetta palveluista. Osa asiakkaista olisi ollut valmis jopa maksamaan palveluista erikseen, vaikka palvelut kuuluvat asiakassopimukseen veloituksetta, kun autoa huollattaa asianmukaisesti merkkiliikkeessä. Opelilla on Internet-sivuillaan ohjelma, josta asiakas näkee rekisterinumerolla autonsa huoltohistorian ja palveluiden voimassaolon. Järjestelmä oli todettu toimivaksi. Asiakkaan on helppo itse todeta tilanne, ja välttää turhilta puheluilta merkkiliikkeisiin. Palveluissa havaitut ongelmat liittyvätkin juuri palveluiden voimassaoloon. Asiakkaille on tullut yllätyksenä, kun auton kanssa on tullut ongelmia ja palvelut eivät olekaan olleet voimassa. Joissakin tapauksissa palvelut on unohdettu aktivoida huollossa. Osassa tapauksissa syy on ollut asiakkaassa, joka ei ole muistanut pitää huolta vuosittaisesta huollosta (liite 5).

5.1.5 Palveluiden tulevaisuus

Viidennessä kysymyksessä käsiteltiin yritysten tulevaisuuden suunnitelmia. Kysymys oli jaettu neljään jatkokysymykseen vastaamisen helpottamiseksi. Vehon edustajan mukaan Mercedes-Benzin palvelut tulevat pysymään toistaiseksi samanlaisina. Palveluita tullaan kuitenkin kehittämään tulevaisuudessa tekniikan kehittyessä. Valmistaja painostaa etenkin tien päällä tapahtuvan korjauksen kehittämiseen. Tulevaisuuden telematiikka autoissa edesauttaa tien päällä tapahtuvaa korjausta. Mercedes-Benzin tavoitteena on vähentää autojen hinausta korjaamoille mahdollisimman paljon. Palvelut nähdään kilpailullisena etuna monimerkkikorjaamoita kohtaan, ja ne ovat myös tulevaisuudessa huomion arvoisessa asemassa. Mercedes-Benzillä on jo raskaassa kalustossa kokemusta telematiikan toimivuudesta, ja sitä pyritään kehittämään toimimaan myös henkilöautoissa (liite 2).

Skodalla telematiikkaan ei ole tehty vielä satsauksia. Tulevaisuudessa telematiikka tulee kuitenkin vaikuttamaan palvelusisältöihin, mutta siitä ei ole vielä suunnitelmia. Tien päällä tapahtuvaan korjaukseen ei myöskään olla panostamassa omien tiepalveluautojen muodossa. Palveluita tullaan jatkamaan samaan tapaan kuin nykyään. Palveluiden vähentäminen ei ole mahdollista johtuen kovasta kilpailusta asiakkaita (liite 3).

Citroenilla palveluita on tarkoitus kehittää asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Tällä hetkellä ei ole kuitenkaan suunnitelmia muutoksista. Telematiikan mukana tuomista haasteista ei ole vielä suunnitelmia. Tien päällä tapahtuvaan korjaukseen ei ole myöskään tulossa panostuksia (liite 4).

Opelilla on jo USA:ssa käytössä satelliitin kautta paikantavat järjestelmät autoissa. Internet-yhteyttä ei ole kuitenkaan vielä käytössä autoissa. Tulevaisuudessa GPS-paikannuksen rinnalle asennetaan Internet-yhteys. Näin autoista saadaan tietoa korjaamolle suoraan tien päältä. Palveluita ei tulla vähentämään johtuen kovasta kilpailusta. Tulevaisuudessa muutoksia on tulossa palveluihin, kun Internet lisätään autoihin. Opel ei myöskään suunnittele panostavansa tien päällä tapahtuvaan korjaukseen (liite 5).

Taulukossa 2 on yhteenvetona haastatteluissa havaitut asiat palveluiden historiasta, kehityskohteista ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Taulukko 2. Haastatteluissa havaitut asiat palveluiden historiasta, kehityskohteista ja tulevaisuuden suunnitelmista.

	Mercedes-Benz Veho	Skoda Helkama	Citroen Auto-Bon	Opel General Motors
Palvelut on aloitettu	Vuonna 1988	Vuonna 1997	Vuonna 2003	Vuonna 1993
Mistä syystä palvelut on aloitettu	Valmistajan, maahantuojaan, jälleenmyyjän ja asiakkaiden yhteisellä päätöksellä	Valmistajan vaatimuksesta	Maahantuojaan toimesta	Maahantuojaan ja valmistajan yhteisellä päätöksellä
Kehityskohde	Korjausaika venyy	Palveluiden katamattomuus joissakin tilanteissa	Sijaisautojen palautus, epäselvyydet sijaisauton saamisessa	Palveluiden voimassaolo epäselvää
Tulevaisuuden suunnitelmat	Panostus telematiikkaan, korjaus tien päällä Palvelut ennal- laan toistaiseksi	Ei panostuksia tien päällä korjaukseen Telematiikka tuot aikanaan muutoksia	Ei panostuksia tien päällä korjaukseen Kehitetään asiakkaiden toiveiden mukaan	Ei panostuksia tien päällä korjaukseen Kehitetään tarpeen mukaan, telematiikan tullessa

5.2 Dokumenttien tulokset

Opinnäytetyön apuna käytettiin AL-palveluilta saatuja dokumentteja maahantuojiin palvelusisällöistä. Tässä opinnäytetyön osiossa perehdytään haastateltujen maahantuojiin palvelusisältöihin tarkasti ja verrataan palveluiden kattavuutta keskenään.

Citroenin maahantuoja Auto-Bon Oy tarjoaa uuden auton ostajilleen Citroen Tiepalvelu-nimellä toimivaa matkanjatkamispalvelua. Palvelu on aloitettu vuonna 2003 ja on voimassa kolme vuotta eli auton takuuajan. Takuuajan jälkeen Citroen tarjoaa asiakkailleen huollon tiepalvelu-nimellä toimivaa matkanjatkamispalvelua. Huollon tiepalvelun saa käyttöönsä niin sanotusti huollosta huoltoon eli huollattamalla Citroeninsa asianmukaisesti merkkiliikkeessä. Näillä palveluilla on keskenään hieman eroavaisuuksia kattavuuksissa. Takuuajan Citroen Tiepalvelu kattaa lähes kaikki avustustapahtumat. Ainoat tapahtumat, joiden takia tarvittavaa apua palvelu ei korvaa, ovat kaukosäätimen toimimattomuus, väärän avaimen juuttuminen lukkopesään, ilmastoinnin toimimattomuus ja turvatyynyn häiriövalo. Taulukossa 3 näkyy Citroen huollon tiepalvelun eli takuuajan jälkeisen matkanjatkamispalvelun palvelusisältö. Taulukkoon on merkitty rasti(X) kohtaan, joka toteutuu vian ilmetessä, eli korvataanko hinaus tai paikan päällä korjaus. Lisähuomautuksissa on ehtoja, joiden on täytyttävä, jotta palvelu korvaa avustustapahtuman. Taulukosta voidaan havaita, että huollon tiepalvelu ei kata muutamia tapauksia, joita Citroen Tiepalvelu kattaa.

Taulukko 3. Citroen huollon tiepalvelun palvelusisältö

Ajoneuvossa oleva vika	Kyllä	Ei	Lisähuomautukset
akku, tyhjentynyt	X		
polttoaine, jäänyt	X		
polttoaine, saastunut	X		
polttoaine, loppunut	X		
polttoaine, väärä tankkaus	X		
avain, rikkoutunut	X		
avain, rikkoutunut virtalukkoon.	X		
avain ei mene virtalukkoon	X		
elektroninen avain	X		estää matkan jatkamisen
avain, sisällä lukitussa autossa	X		
avain, kadonnut	X		
avain, varastettu		X	
kaukosäädin ei toimi		X	
lukko ei toimi	X		estää matkan jatkamisen

lukko tukkiutunut	X	estää matkan jatkamisen
väärä avain lukossa		X
rengasriikko	X	
ilmastointi, ohjaamon jäähdytys		X
murtohälytin		X
murtohälytin, ajonestolaite, estää ajamisen	X	
tuulilasi, takalasi rikkoutunut, muu kuin vandalismi	X	poikkeukselliset keliolosuhteet
avoauton katto ei toimi	X	
ovi ei mene kiinni	X	estää matkan jatkamisen
kuskin penkki jumiutunut, ei ylety ajamaan	X	estää matkan jatkamisen
ajonestolaite	X	estää matkan jatkamisen
laite ei toimi		X kattoluukku, radio ym
lukkiutunut vaihdelaatikko	X	
ongelmat tuotteiden kanssa		X öljy, jäähdytinneste
sivulasi, rikkoutunut tai ei mene kiinni	X	poikkeukselliset keliolosuhteet
suuntavilkut	X	
moottorin tehon lasku, menetys	X	
lakisääteiset valot	X	
valot, muut		X estää matkan jatkamisen
ohjaustehostin	X	
turvavyö, kuljettajan	X	
turvavyö, matkustajien		X estää matkan jatkamisen
turvatyynyn häiriövalo (airbag)		X
tuulilasin pyyhkimet	X	ei sulat, vaan esim. moottori

Mercedes-Benzin Mobilo kattaa myös erittäin hyvin erilaisia avustustapahtumia. Mobilo kattaa avustuskustannuksia hieman paremmin kuin Citroenin Tiepalvelu. Ainoat tapaukset, joissa Mobilo ei kata kustannuksia, ovat polttoaineen saastuminen, väärän avaimen jumittuminen lukkopesään ja ilmastoinnin toimimattomuus.

Skodan ja Opelin matkanjatkamispalvelut ovat palveluita, jotka eivät korvaa niin sanottu kuljettajasta johtuvia avustustapahtumia. Ilmenneestä viasta on kuitenkin joissakin tapauksissa vaikea tehdä johtopäätöksiä, onko kyse teknisestä viasta vai onko vika kuljettajasta johtuva. Tämän takia Skodan ja Opelin palvelut eroavat myös toisistaan jonkin verran. Taulukoista 4 ja 5 nähdään Skodan Ajoturvan ja Opelin Assistancen eroavaisuudet.

Taulukko 4. Skoda Ajoturvan palvelusisältö

Ajoneuvossa oleva vika	Kyllä	Ei	Lisähuomautukset
akku, tyhjentynyt		X	takuuajan jälkeen ei korvaa
polttoaine, jäänyt		X	
polttoaine, saastunut		X	
polttoaine, loppunut		X	
polttoaine, väärä tankkaus		X	
avain, rikkoutunut	X		
avain, rikkoutunut virtalukkoon.	X		
avain ei mene virtalukkoon	X		
elektroninen avain	X		estää matkan jatkamisen
avain, sisällä lukitussa autossa		X	avain virtalukossa korvataan
avain, kadonnut		X	
avain, varastettu		X	
kaukosäädin ei toimi	X		estää matkan jatkamisen
lukko ei toimi	X		estää matkan jatkamisen
lukko tukkiutunut	X		estää matkan jatkamisen
väärä avain lukossa	X		
rengasrikko		X	takuuajalla korvataan
ilmastointi, ohjaamon jäähdytys	X		estää matkan jatkamisen
murtohälytin		X	
ajonestolaite, estää ajamisen	X		
tuulilasi, takalasi rikkoutunut, muu kuin vandalismi	X		estää matkan jatkamisen
avoauton katto ei toimi	X		estää matkan jatkamisen
ovi ei aukene / mene kiinni	X		estää matkan jatkamisen
kuskin penkki jumiutunut, ei pysty ajamaan	X		estää matkan jatkamisen
ajonestolaite	X		estää matkan jatkamisen
laite ei toimi		X	
lukkiutunut vaihdelaatikko	X		estää matkan jatkamisen
ongelmat tuotteiden kanssa		X	öljy, jäähdytinneste
sivulasi, rikkoutunut tai ei mene kiinni	X		
suuntavilkut	X		
moottorin tehon lasku, menetys	X		moottorin häiriövalo + tehon lasku = hinaus
lakisääteiset valot	X		estää matkan jatkamisen
valot, muut		X	
ohjaustehostin	X		
turvavyö, kuljettajan	X		estää matkan jatkamisen
turvavyö, matkustajien		X	
turvatyynyn häiriövalo (airbag)		X	
tuulilasin pyyhkimet	X		ei sulat vaan esim. moottori

Taulukko 5. Opel Assistancen palvelusisältö

Ajoneuvossa oleva vika	Kyllä	Ei	Lisähuomautukset
akku, tyhjentynyt	X		
polttoaine, jäänyt	X		
polttoaine, saastunut		X	
polttoaine, loppunut		X	
polttoaine, väärä tankkaus		X	
avain, rikkoutunut	X		
avain, rikkoutunut virtalukkoon.	X		
avain ei mene virtalukkoon	X		
elektroninen avain	X		estää matkan jatkamisen
avain, sisällä lukitussa autossa		X	
avain, kadonnut		X	
avain, varastettu		X	
kaukosäädin ei toimi		X	estää matkan jatkamisen
lukko ei toimi	X		estää matkan jatkamisen
lukko tukkiutunut		X	estää matkan jatkamisen
väärä avain lukossa		X	
rengasrikko	X		
ilmastointi, ohjaamon jäähdytys		X	
murtohälytin		X	
murtohälytin, ajonestolaite, estää ajamisen	X		
tuulilasi, takalasi rikkoutunut, muu kuin vandalismi		X	
avoauton katto ei toimi	X		
ovi ei mene kiinni	X		
kuskin penkki jumiutunut, ei pysty ajamaan	X		
ajonestolaite	X		autolla ei voi ajaa
laite ei toimi		X	nopeusmittari ym
lukkiutunut vaihdelaatikko	X		
ongelmat tuotteiden kanssa	X		öljy, jäähdytinneste
sivulasi, rikkoutunut tai ei mene kiinni	X		
suuntavilkut	X		
moottorin tehon lasku, menetys	X		
lakisääteiset valot	X		
valot, muut	X		estää matkan jatkamisen
ohjaustehostin	X		
turvavyö, kuljettajan	X		
turvavyö, matkustajien		X	estää matkan jatkamisen
turvatyynyn häiriövalo (airbag)		X	estää matkan jatkamisen
tuulilasin pyyhkimet	X		ei sulat vaan esim. moottori

Taulukoista 3, 4 ja 5 kävi ilmi palvelupakettien eroavaisuudet autossa ilmenneen vian vaikutuksesta avustuskustannuksiin. Palveluissa on eroja myös sijaisauton tai majoituksen saamisessa. Taulukossa 6 on esitetty palveluiden erot sijaisauto- ja majoituspalveluiden osalta. Taulukosta 6 nähdään, että myös näissä toiminnoissa on suuria eroja.

Taulukko 6. Palveluiden eroavaisuudet sijaisautopalveluiden ja majoituspalveluiden osalta

	CITROEN TIEPAL- VELU	CITROEN HUOLLON TIEPAL- VELU	MERCE- DES-BENZ MOBILO	OPEL AS- SISTANCE	SKODA AJOTUR- VA
Ehdot sijaisauton saamiselle	Vika ei ole korjattavissa kahdeksassa tunnissa	Vika ei ole korjattavissa samana päivänä	Myönnetään heti	Vika ei ole korjattavissa kahdeksassa tunnissa	Vika ei ole korjattavissa samana päivänä
Max. kulut tai aika sijaisautolle	Max kulut 250 €, sis. ALV	3 vrk	3 vrk + viikonloppu	Max 4 vrk, ensin 2 vrk	3 vrk

Majoitus- palvelut	Max kulut 250 €, sis. ALV	3 yötä, max 3 tähden hotelli	3 yötä + viikonloppu	4 yötä, max 3 tähden hotelli	3 yötä, max 4 tähden hotelli
Etäisyys asuinpai- kasta, jotta on oikeu- tettu ma- joituspal- veluihin	100 km	50 km	Ei rajoitteita	80 km	50 km

6 Tutkimuksen tulosten analysointi ja kehitysehdotukset

Autojen maahantuoja edustajien haastatteluissa saatiin esille syitä autoilijoiden tyytymättömyydestä palveluihin. Haastatteluissa kävi myös ilmi haastateltavien eli palveluiden ostajan mielipide tuotteesta. Dokumenttien avulla saatiin laajennettua kokonaiskuvaa ja vahvistettua näkemystä autoilijoiden mielipiteistä. Tässä opinnäytetyön osiossa analysoidaan havaittuja kehityskohteita matkanjatkamispalveluissa ja kehitetään niiden parantamiseksi kehitysehdotuksia.

6.1 Mercedes-Benz

Ensimmäisenä tutkittavista palvelupaketeista oli Mercedes-Benzin Mobilo. Haastattelussa esiin ei noussut juurikaan kehityskohteita. Ainoana asiana esiin nousi asiakkai-

den ajoittainen tyytymättömyys autojen korjausaikoihin. Mobilo palvelun omaavissa autoissa korjausaikoihin kannattaa kiinnittää huomiota, koska asiakkaalle kustannetaan sijaisauto, majoitus tai muu korvaava kuljetus. Mitä nopeammin asiakkaan auto saadaan kuntoon, sitä vähemmän kuluu rahaa asiakkaalle tarjottaviin korvaaviin kuljetuksiin. Tarkasteltaessa Mobilon palvelusisältöä voidaan todeta, että palvelut ovat todella kattavat. Tästä syystä autoilijoilla ei ole ilmeisesti ollut juurikaan valittamisen aihetta.

Korjausaikoihin on vaikea saada parannusta matkanjatkamispalveluita kehittämällä. Suurin osa ajasta kuluu korjaamolla. Joitakin kohtia voidaan kuitenkin yrittää kehittää palvelun nopeuttamiseksi. Autoliiton palvelukeskuksesta välitetään autojen hinaukset paikallisille yhteistyössä toimiville hinausyrittäjille. Hinausyrittäjille voidaan painottaa asioiden tärkeyttä. Matkanjatkamispalveluiden omaavien autojen hinaukset pyrittäisiin hoitamaan etusijalla, jotta auto saadaan mahdollisimman nopeasti korjaamolle. Hinausyrittäjää muistutettaisiin, mistä autosta on kyse, kun työtehtävää annetaan. Hinausautonkuljettajille annetaan ohjeita autojen viemisessä korjaamoille. Viedessään matkanjatkamispalvelun omaavan auton korjaamolle hinausautonkuljettaja muistuttaa korjaamon työnjohtajaa auton palveluista, kun vie auton avaimet hänelle. Näin korjaamolla ollaan varmasti tietoisia asiakkaan palveluista. Tästä eteenpäin asia on korjaamon hallussa, eikä AL-palveluista voida vaikuttaa korjausaikoihin. Näillä parannuksilla auto kuitenkin saadaan mahdollisimman nopeasti korjaamolle ja korjattavaksi, minkä jälkeen lopullinen korjausaika muodostuu korjaamon toiminnasta.

Mercedes-Benz on haastatelluista automerkeistä luultavasti ensimmäinen, joka lisää tuotannossa oleviin autoihinsa telematiikkajärjestelmät. Tulevaisuudessa Vehon Mobiloa tullaan kehittämään, kun telematiikka lisätään autoihin. Telematiikan avulla auto lähettää tietoa vioista ja huoltotarpeista suoraan korjaamolle autossa olevan Internet-yhteyden avulla. Tulevaisuuden kehityksenä voisi auto lähettää tietoa myös suoraan Autoliittoon. Samalla kun telematiikkajärjestelmät lähettävät tiedon korjaamolle auton vioittumisesta saisi saman tiedon lähetettyä AL-palveluille. Tämän jälkeen Veholta voidaan vastata sähköisesti Autoliittoon, saadaanko auto korjattua tien päällä Vehon huoltomiehen toimesta vai tarvitaanko hinausautoa. Järjestelmät nopeuttaisivat toimintaa, kun välttyään turhilta puhelinkeskusteluilta. Lisäksi tieto avuntarvitsemisesta tulee heti, kun apua tarvitaan.

6.2 Skoda

Helkama Auto Oy:n haastattelu suoritettiin toisena. Skodan maahantuonnin matkanjatkamispalveluita käsiteltäessä esiin nousi autoilijoiden tyytymättömyys palvelupaketin kattavuudesta. Autoilijoiden negatiiviset palautteet olivat koskeneet tilanteita, joissa palvelut eivät ole korvanneet avustuskustannuksia. Skodan palvelut on suunniteltu kattamaan autosta johtuvat tekniset viat, ei kuljettajasta johtuvia vikoja. Useimmin autoilijat olivat ihmetelleet, miksi palvelut eivät korvaa polttoaineen tuomista sen loppuessa kesken matkan ja miksi palvelut eivät korvaa jatkuvaa apuvirran antoa. Helkamalla ei ole suunnitelmissa muokata palveluita kattavimmiksi, joten negatiivisten palautteiden välttämiseksi tiedottamista tulee parantaa. Asiakkaat täytyy saada paremmin tietoisiksi, mitä palvelut kattavat. Ainoa tapa kehittää palvelua ilman, että palvelusisältöä muokataan, on saada asiakkaat tietoisiksi palvelun sisällöstä. Uuden Skodan ostajille ja Skodan Ajoturvan uudelleen aktivoiville tulee selventää palvelua käyttöön otettaessa, mitä se kattaa. Ohjeistus tulisi tehdä automyyjille ja huoltoneuvojille, jotka antavat palvelut autoilijoille käyttöön. Yleensä palvelu mielletään ylimääräiseksi bonukseksi, josta annetaan esite asiakkaalle, kun tämä saa palvelut käyttöön. Tulevaisuudessa automyyjän tai huoltoneuvojan olisi hyvä käydä palveluiden sisältöä läpi asiakkaan kanssa ennen palveluiden käyttöönottoa, jotta epäselvyyksiltä välttyttäisiin. Auton kuljettajan ollessa tietoinen palveluiden kattavuudesta välttyään monilta negatiivisilta palautteilta ja mielihahalta. Samassa yhteydessä autoilijalle olisi hyvä ehdottaa myös liittymistä Autoliiton Plus-jäseneksi, mikäli asiakas kokee että tarvitsee palveluita, jotka kattavat myös kuljettajasta johtuvat avunannot.

6.3 Citroen

Citroenin palveluissa oli huomattu tyytymättömyyttä sijaisautopalveluissa. Asiakkailla on ollut epäselvyyttä, milloin on oikeutettu sijaisautopalveluihin ja minne sijaisauto tulisi palauttaa. Citroenin tiepalveluiden palvelusisältöjen mukaan asiakkaan tulisi hinauttaa autonsa huoltoon, jotta olisi oikeutettu sijaisautopalveluihin. Autoliiton palvelukeskuksessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kuljettajalla on tiedossa, mitä auton kanssa kannattaa tehdä. Autoliiton puhelinpäivystäjille tulisi selventää asia, jotta epäselvyyksiä ei enää synny. Todennäköisesti epäselvyydet ovat johtuneet asiakkaan ymmärtämättömyydestä. Auto-Bon Oy:n mukaan asiakkaat ovat joissakin tapauksissa väittäneet saaneensa vääränlaiset ohjeet Autoliiton puhelinpäivystäjältä. Autoliitto nauhoittaa

kaikki puhelut, joten asioiden selvittäminen on helppoa myöhemminkin, jos asiakas väittää, että Autoliitosta on käsketty ajamaan itse huoltoon. Jokaisen puhelun yhteydessä auton kuljettajalle tulisi selventää Autoliiton puhelinpäivystäjän toimesta, kuinka tilanteessa toimitaan. Lisäksi AL-palveluiden palvelusisältöihin joista puhelinpäivystäjät katsovat palvelusisällöt voidaan tehdä huomioita sijaisautojärjestelyiden erityiseksi huomioimiseksi. Palvelunumeroon soittavalle asiakkaalle täytyy saada selkeä kuva, mihin palveluihin hän on oikeutettu ja mitä toimenpiteitä hänen tulee tehdä.

Sijaisauton palauttamisesta oli ollut palveluiden käyttäjillä myös epäselvyyksiä. Kyseessä on jälleen informaation puutteellinen jakaminen. Autoja vuokraaville yrityksille, joista autot vuokrataan palveluiden käyttäjille, tulisi ilmoittaa tästä ongelmasta. Vuokraajan vastuulla on ilmoittaa, mihin auto tulee palauttaa. Hinausautonkuljettajat hakevat myös joissakin tapauksissa sijaisauton vuokrausyritykseltä ja vievät sen tiepalvelua käyttävälle asiakkaalle samalla, kun hakevat asiakkaan auton korjaamolle. Hinausautonkuljettajille tulisi tehdä myös ohjeistus asiakkaan opastamisesta sijaisauton palauttamisessa. Useimmilla vuokrausyrityksillä vuokrasopimuksessa lukee palautuspaikka. Hinausautonkuljettajan tai vaihtoehtoisesti vuokrausyrityksen työntekijän tulee näyttää palvelun käyttäjälle vuokrasopimuksesta vuokrauksen ehdot ja palautuspaikka. Suurimmat ongelmat syntyvät, kun etäisyyttä asiakkaan kotikunnasta on paljon silloin, kun auto rikkoontuu. Ajatellaan kuvitteellinen tilanne, jossa asiakkaan auto rikkoontuu Rovaniemellä ja asiakas itse asuu Helsingissä. Asiakkaalla on asianmukaiset matkanjatkamispalvelut voimassa ja hänelle toimitetaan sijaisauto hinausautolla. Hinausauto vie asiakkaan oman auton Rovaniemelle korjaamolle. Asiakas päättää ajaa sijaisautolla kotiin. Kolmen päivän päästä asiakkaan oma auto on korjattu. Miten toimitaan kun etäisyyttä on 800 kilometriä? Usein näissä tapauksissa asiakkaan oma auto on toimitettu Helsinkiin ja kuluista on vastannut matkanjatkamispalveluiden tarjoaja. Sijaisauto on kuitenkin vielä Helsingissä tässä vaiheessa ja senkin kuljetus täytyy järjestää jotenkin takaisin Rovaniemelle. Varsinkin näissä tapauksissa asiasta täytyy neuvotella ennen toimenpiteisiin ryhtymistä Autoliiton puhelinpäivystäjän, matkanjatkamispalvelun tarjoajan, autoja vuokraavan yrityksen ja hajonneen auton kuljettajan kesken. Kun autoilija soittaa Autoliiton palvelukeskukseen, täytyy virkailijan tiedustella kuljettajalta, mihin hän on matkalla. Tarkalla tiedustelulla välttään tilanteilta, joissa kinastellaan kustannusten maksajasta. Samalla voidaan välttyä myös turhilta kustannuksilta, jos välttään turhalta autojen kuljettamiselta Suomen halki.

6.4 Opel

Opel Assistancen asiakkaila ainut esille noussut ongelma oli ollut epäselvyydet palveluiden voimassa olosta. Opelin palvelut jatkuvat huollosta huoltoon. Huoltoneuvojan on huoltotapahtuman jälkeen aktivoitava palvelu tietojärjestelmiin voimassa olevaksi vuodeksi eteenpäin. Sekaannuksia ovat aiheuttaneet tilanteet, joissa asiakas on soittanut palvelunumeroon vian ilmetessä autoon ja matkanjatkamispalvelut eivät ole yllättäen olleetkaan voimassa. Tilanteessa on kaksi vaihtoehtoa: huoltoneuvoja on unohtanut aktivoida palvelut voimassa oleviksi, tai asiakas ei ole huollattanut autoaan asianmukaisesti. Opel on jo kehittänyt parannuksen tämän ongelman välttämiseksi. Opelin suomalaisilla Internet-sivuilla voi rekisteritunnuksella tarkistaa palveluiden voimassa olon. Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan ole tottuneet käyttämään Internetiä. Ratkaisu ongelmiin voisi olla kutsu huoltoon. Kutsu lähetettäisiin postissa asiakkaille, joilla on palvelut voimassa mutta sulkeutumassa. Näin toimittaessa asiakkaat ainakin olisivat tietoisia lähiaikoina sulkeutuvasta palvelusta. Päättös jää asiakkaalle, haluaako hän siirtyä käyttämään muuta korjaamoa vai huollattaako hän autonsa merkkiliikkeessä ja saa edelleen kaupan päälle matkanjatkamispalvelut käyttöön. Kirjeen yhteyteen laitetaan tarjoushinta koskien asiakkaan auton määräaikaishuoltoa. Huoltoneuvojan unohtaessa aktivoida palvelut käyttöön asia on yleensä helppo tarkistaa. Huoltotapahtuman merkinnällä huoltohistoriasta saa helposti selville ovatko palvelut voimassa olevat, vaikka niitä ei olekaan aktivoitu. Lähes mahdottomia ovat tapaukset, joissa huoltotapahtuma on unohdettu korjaamalla merkitä sekä huoltokirjaan että sähköisiin järjestelmiin. Tällaisissa tapauksissa auton haltijan ainut tapa todistaa palveluiden voimassaolo on esittää kuitti tehdystä huollosta. Ratkaisuna huoltoneuvojien unohtamiin aktivointeihin on muistutusviestit tietojärjestelmässä. Korjaamon tietojärjestelmiin voidaan laittaa ohjelmointi, joka tunnistaa, jos tietokoneelle syötetyllä rekisteritunnuksella olevassa autossa on matkanjatkamispalvelu voimassa. Ohjelma saadaan ohjelmoitua siten, että se muistuttaa palvelun aktivoinnista, jos palvelua ei uudelleen aktivoida. Muistutus tulee huoltoneuvojan tietokoneen ruudulle, jos hän aikoo sulkea autoa koskevan työtaphtuman ilman matkanjatkamispalveluiden uudelleen aktivoimista.

Taulukosta 7 näkyy parannusehdotukset haastatteluissa esille tulleisiin ongelmakohtiin. Ehdotukset tullaan esittämään AL-palvelut Oy:lle ja niiden toimivuutta tullaan kokeilemaan tulevaisuudessa.

Taulukko 7. Parannusehdotukset haastatteluissa havaittuihin ongelmiin.

Automerkki	Parannusehdotus	Ongelma
Mercedes-Benz	Ohjeistus hinausyrittäjille Telematiikka yhteydessä Autoliittoon (tulevaisuudessa)	Korjausajan venyminen
Skoda	Ohjeistus automyyjille ja huoltoneuvojille Palveluiden selventäminen asiakkaille	Palveluiden kattavuus
Citroen	Ohjeistus Autoliiton puhelinpäivystäjille Neuvottelut ennen toimintaa	Sijaisautojärjestelyt
Opel	Kutsu huoltoon Korjaamon tietojärjestelmien kehitys	Palveluiden voimassaolo

7 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin AL-palvelut Oy:n yritysasiakkailleen tuottamien matkanjatkamispalveluiden kehittämistarpeita. Tavoitteena oli löytää palveluista asioita, joissa on kehitystarpeita. Asioihin, joissa havaittiin epäkohtia, oli tarkoitus luoda uusia menetelmiä ja kehitysehdotuksia.

Tutkimukseen valittiin kaksi eri tutkimusmenetelmää, joilla koottiin työssä käytetty materiaali. Tutkimusmenetelmät olivat haastattelut ja dokumentit. Tärkeimpänä tiedonkeruun lähteenä olivat haastattelut. Haastateltaviksi valittiin autojen maahantuojiin edustajia neljästä eri yrityksestä. Dokumenteilla opinnäytetyöhön saatiin syvällisempää näkemystä palveluiden sisällöistä ja eroavaisuuksista.

Tutkimustyössä onnistuttiin melko hyvin. Haastatteluiden avulla esiin nousi joitakin kehityskohteita jokaisen haastatellun automaahantuojan palveluiden toimivuudessa. Autoliijat ovat kuitenkin olleet niin tyytyväisiä palveluihin, että kehityskohteita ei ollut enempää tutkituilla palvelusisällöillä. Haastattelujen ja dokumenttien tulokset tukivat hyvin toisiaan. Kehitysehdotuksilla AL-palveluiden toimintaprosessia voidaan kehittää nopeammaksi ja kustannustehokkaammaksi. Osalla kehitysehdotuksista saadaan kehitettyä myös tutkittujen automerkkien korjaamojen toimintaa kannattavammaksi. Suurin osa kehitysehdotuksista liittyy toimintatapojen muutokseen, joihin ei tarvitse välttämättä sijoittaa rahaa. Skodan ja Citroenin kohdalla kehitysehdotukset ovat uusia ohjeistuksia automyyjille, huoltoneuvojille ja Autoliiton puhelinpäivystäjille. Mercedes-Benzin palveluiden kehittämiseksi laadittiin ohjeistusta hinausyrittäjille ja tulevaisuuden varalle uusia järjestelmiä telematiikan osalta. Opelin osalta kehityksenä olisi huoltokutsu palveluiden sulkeutuessa.

Opinnäytetyön tulokset ovat ideoita, joita voidaan kehittää edelleen toimimaan paremmin oikeassa ympäristössä. Kehitysehdotuksien pohjalta tehtäviä muutoksia on syytä seurata pidemmällä aikavälillä, jotta saadaan käsitys onko muutoksista hyötyä.

Opinnäytetyön aikana opittiin eri tutkimusmenetelmien toimivuutta. Lisäksi opittiin, että oikeiden tutkimusmenetelmien valitseminen on erittäin tärkeää. Materiaalin keräämiseen on panostettava, jotta lopputulos on hyvä. Haastatteluissa on tärkeää kirjata ylös tarkkaan haastateltavan kertomat asiat ja kiinnittää huomiota asioiden oikein kirjaamiseen. Haastattelujen jälkeen materiaali on käytävä tarkkaan läpi dokumentteja samalla

seuraten jotta asioista saa oikean yleiskuvan ja tulokset ovat paikkansa pitäviä. Tulosten analysointi ja kehitysehdotusten tekeminen vaatii laajaa näkemystä käsiteltävästä asiasta.

Lähteet

Autoliitto. Verkkodokumentti. Autoliitto Oy. <www.autoliitto.fi/autoliitto/>. Luettu 18.2.2014.

Falckin esittely. Verkkodokumentti. Falck Oy. <www.falck.fi/tietoa-meista/esittely/>. Luettu 12.3.2014.

Haapaniemi, Petri. Tuotepäällikkö, Helkama Skoda tekniikka, Espoo. Haastattelu 6.3.2014.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huovinen, Jani. Takuupäällikkö, Veho Group Oy Ab Mercedes-Benz henkilöautot ja hyötyajoneuvot, Vantaa. Haastattelu 12.2.2014.

Piltz, Martti. 2005. Aate Harrastus Palvelu. Helsinki: Autoliitto.

Plus-jäsenyys. Verkkodokumentti. Autoliitto Oy. www.autoliitto.fi/edut-jasenyys/jaseneksi-liittyminen/plus-jasenyys/. Luettu 12.3.2014.

Ruohonen, Esa. Asiakaspalvelu ja jälkimarkkinointi johtaja, General Motors Finland Oy, Vantaa. Haastattelu 18.3.2014.

Yrityksille. Verkkodokumentti. Autoliitto Oy. <www.autoliitto.fi/palvelut/yrityksille2/>. Luettu 11.3.2014.

Uhlbäck, Pasi. Teknisen palvelun päällikkö, Auto-Bon Oy, Vantaa. Haastattelu 17.3.2014.

Kysymykset automerkkien edustajille

1. Merkkinne ja organisaation tausta palveluissa, koska aloitettu?

2. Onko palveluita kehitetty toiminnan aikana? Miten, jos on?

3. Minkä vuoksi palvelut on aikanaan käynnistetty?

- ☐ Päämiehen (valmistajan) vaatimuksesta?

- ☐ Maahantuojaan omasta halusta?

- ☐ Jälleenmyyjän toiveesta?

- ☐ Asiakkaiden toiveesta?

4. Kokemukset palveluista?

- ☐ Sitouttaa asiakasta omaan organisaatioon?

- ☐ Asiakkaasta huolehtimista?

- ☐ Pelkkä kulu ilman hyötyä organisaatiolle?

- ☐ Ovatko palvelut tarpeeksi kattavat asiakkaiden mielestä?

5. Mitä tulevaisuudessa?

- ☐ Palvelut jatkuvat entisellään?

- ☐ Palveluita kehitetään kattavammiksi?

- ☐ Pelkät peruspalvelut, kustannusten vuoksi pakettia riisutaan?

- ☐ Ajoneuvon, asiakkaan, huollon ja liikkuvuuspalvelun yhteys tiivistyy mm. telematiikan ansiosta?

Haastattelu Jani Huovinen

12.2.2014 Jani Huovinen Takuupäällikkö Veho Group Oy Ab Mercedes-Benz henkilöautot ja hyötyajoneuvot

1. Merkinne ja organisaation tausta palveluissa, koska aloitettu?

Mercedes-Benz aloitti tuotteen nimellä Liikkuvuuspalvelut 7/1988. Palvelu oli tuolloin voimassa 2 vuotta auton käyttöönotosta.

Tuotteen nimi ja sisältö muuttuivat 9/1989 Matkaturvaksi ja kesto oli tuolloin kiinteä 4 vuotta auton käyttöönotosta.

7/1997 tuotteen nimi vaihtui Mobiloksi ja kesto oli 4 vuotta auton käyttöönotosta, kunnes 10/1998 nimeksi tuli Mobilo-Life ja palvelut olivat voimassa jopa 30 vuotta, uusiutuen aina kun auto huolletaan valtuutetussa Mercedes-Benz huoltopisteessä.

1.4.2008 palvelun nimi muuttui Mobiloksi. Tämän jälkeen ei ole tullut muutoksia. Palvelu on voimassa 4 vuotta auton käyttöönotosta, jonka jälkeen huollosta huoltoon enintään 30 vuoden ajan.

Lisäksi Mobilon voi uudelleen aktivoida viemällä auton valtuutettuun Mercedes-Benz huoltopisteeseen.

2. Onko palveluita kehitetty toiminnan aikana? Miten, jos on?

Tuotteen nykyiseen sisältöön kuuluu myös teknisten vikatapausten lisäksi tahattomat pienemmät vahingot, kuten polttoaineen loppuminen tai jäätyminen, avainten katoaminen sekä ilkivalta ja onnettomuus.

3. Minkä vuoksi palvelut on aikanaan käynnistetty?

o Päämiehen (valmistajan) vaatimuksesta?

o Maahantuojaan omasta halusta?

o Jälleenmyyjän toiveesta?

o Asiakkaiden toiveesta?

Kaikki kohdat pitävät paikkansa, valmistaja tarjosi mahdollisuutta tarjota tuotetta myös Suomessa.

4. Kokemukset palveluista?

o Sitouttaa asiakasta omaan organisaatioon?

Erinomainen tapa sitouttaa asiakasta käyttämään merkkiorganisaation palveluita määräaikaishuollollisissa palveluissa.

o Asiakkaasta huolehtimista?

Kyllä. Nimenomaan palvelu, joka on riittävän yksinkertainen lupaukseltaan, ja asiakaslupaus, jonka voi suoraselkäisesti pitää, on sanan varsinaisessa merkityksessä asiakkaasta ja asiakkuudesta huolehtimista.

o Pelkkä kulu ilman hyötyä organisaatiolle?

o Ovatko palvelut tarpeeksi kattavat asiakkaiden mielestä?

Harvoja tapauksia lukuun ottamatta palvelut ovat riittävän kattavia. Harvat tapaukset, joissa auton korjaus venyy yli palvelulupauksessa määritellyn päivämäärä rajan, aikaansaavat tilanteita, joissa asiakkaan oletusarvo ei välttämättä täyty. Muuten asia on niin sanotusti omissa käsissä.

5. Mitä tulevaisuudessa?

o Palvelut jatkuvat entisellään?

Kyllä. Toistaiseksi. Tien päällä tapahtuvaan kunnostukseen painottamiseen ensisijaiseksi ja lopulliseksi metodiksi on valmistajan suunnalta vahva paine. (hinaus vähemmälle, korjaukset tien päällä kasvuun)

o Palveluita kehitetään kattavammiksi?

Tekniikka tuo lisänsä palveluihin. mm. Verkkoyhteys korjaamolta ajoneuvojen suuntaan mahdollistaa aktiivisen huoltokutsun näkökulman huomioon ottamisen, sekä mahdollistaa kaukoyhteydellä tapahtuvan diagnostiikan. (Raskaalla puolella jo vuosia käytössä)

Tien päällä kunnostukseen tullaan kiinnittämään erityisen paljon huomiota

Tekniikka (mm. ipad/tab tai smartphone + GPS-paikannus) tiepalvelumeikanikolla mukana aikaansaa tarkemman ja nopeamman palvelun asiakkaalle sekä kunnostustapahtuman seuranta palvelukeskuksessa tarkentuu(putoaa vähemmän tapauksia niin sanotusti penkkien väliin). Todennäköisintä suuntaa tulevaisuuteen.

o Pelkät peruspalvelut, kustannusten vuoksi pakettia riisutaan?

Ei suunnitelmissa. Asiakkaan mobilisointi hankalasta paikasta on oleellisenä osana palvelua. Kilpailu kiristyy merkki- ja riippumattoman organisaation välillä, siis Mobilo- tuotteet toimivat kilpailullisena etuna.

o Ajoneuvon, asiakkaan, huollon ja liikkuvuuspalvelun yhteys tiivistyy mm. telematiikan ansiosta?

Kyllä. Telematiikka tulee olemaan suuressa roolissa kun palveluita kehitetään tulevaisuudessa.

Haastattelu Petri Haapaniemi

6.3.2014 Petri Haapaniemi Tuotepäällikkö Helkama Skoda tekniikka

1. Merkinne ja organisaation tausta palveluissa, koska aloitettu?

Vuonna 1997 Skodalle tuli Suomeen ensimmäiset matkanjatkamispalvelut. Palvelut alkoivat samaan aikaan kun Suomessa lanseerattiin ensimmäisen sukupolven Skoda Octavia. Autoliiton kanssa Skoda aloitti yhteistyön vuonna 2000.

2. Onko palveluita kehitetty toiminnan aikana? Miten, jos on?

Vuosina 1997-1999 palvelut olivat voimassa vain takuuajan eli yhden vuoden. 1.3.2000 alkaen palveluista tuli elinikäisiä edellyttäen kuitenkin, että autoilija huollattaa Skodansa valtuutetussa merkkihuollossa asianmukaisin väliajoin. Palvelut saa voimaan myös takautuvasti eli jos henkilö ostaa Skodan käytettynä saa hän palvelut voimaan käymällä tarkistuttamassa autonsa valtuutetussa merkkihuollossa, vaikka autossa ei olisi-kaan ollut matkanjatkamispalveluita aiemmin. Palveluihin on myös tullut pieniä muutoksia aikojen saatossa. Rengasrikon tapahtuessa palvelu ei nykyään korvaa kuluja mikäli rikkoutuminen on johtunut kuljettajasta. Palveluun on tullut muutoksia myös huonosta akusta johtuviin vikoihin liittyen. Palvelu kattaa yhden käynnistysavun takuuajan ulkopuolella jonka jälkeen asiakkaan tulisi vaihdattaa akku merkkiliikkeessä.

3. Minkä vuoksi palvelut on aikanaan käynnistetty?

o Päämiehen (valmistajan) vaatimuksesta?

o Maahantuojaan omasta halusta?

o Jälleenmyyjän toiveesta?

o Asiakkaiden toiveesta?

Päämiehen vaatimus. Uusien Skodien myyntimäärät olivat ennen Skoda Octavian lanseerausta niin pieniä, että Suomen maahantuonnissa ei asiaa oltu edes mietitty. Valmistaja vaati, että palvelut oli otettava käyttöön uuden automallin tullessa markkinoille.

4. Kokemukset palveluista?

o Sitouttaa asiakasta omaan organisaatioon?

o Asiakkaasta huolehtimista?

o Pelkkä kulu ilman hyötyä organisaatiolle?

o Ovatko palvelut tarpeeksi kattavat asiakkaiden mielestä?

Palvelu sitouttaa asiakasta erinomaisesti käyttämään merkkihuoltoa. Palvelusta on paljon apua siinä, että asiakas ei siirry käyttämään monimerkkikorjaamoja. Palveluilla pidetään kyllä tietyllä tapaa myös huolta asiakkaasta. Helkaman motto onkin ”haluamme asiakkaan vaihtavan autoa, ei automerkkiä.” Palveluista on tullut paljon kiitosta etenkin niiltä asiakkailta, jotka ovat joutuneet hälyttämään apua ollessaan liikkeellä hieman pidemmällä kotipaikkakunnastaan. Asiakkailta on tullut satunnaisia valituksia siitä miksi palvelu ei korvaa polttoaineen loppumista tai jatkuvaa käynnistysapua.

5. Mitä tulevaisuudessa?

o Palvelut jatkuvat entisellään?

o Palveluita kehitetään kattavammiksi?

o Pelkät peruspalvelut, kustannusten vuoksi pakettia riisutaan?

o Ajoneuvon, asiakkaan, huollon ja liikkuvuuspalvelun yhteys tiivistyy mm. telematiikan ansiosta?

Palveluita ei tulla ainakaan heikentämään. Todennäköisesti jatketaan samaan tapaan kuin nykyään. Telematiikka ei ole ainakaan vielä ajankoh-taista, koska Skoda ei ole alkanut kehittämään vielä laitteistoja. Tulevai-suudessa telematiikka tulee vaikuttamaan palveluihin mutta ei vielä lähi-vuosina.

Haastattelu Pasi Uhlbäck

17.3.2014 Pasi Uhlbäck Teknisen palvelun päällikkö Auto-Bon Oy Citroen

1. Merkinne ja organisaation tausta palveluissa, koska aloitettu?

Citroen aloitti matkanjatkamispalveluiden tarjoamisen 1.10.2003 käyttöön otettuihin autoihin. Takuu on voimassa kolme vuotta, jonka aikana palvelut ovat automaattisesti käytössä. Palveluita voi jatkaa huollosta huoltoon. Niin sanottu huollon tiepalvelu on aloitettu tämän vuoden alussa. Huollon tiepalveluksi kutsutaan takuuajan jälkeistä matkanjatkamispalvelua.

2. Onko palveluita kehitetty toiminnan aikana? Miten, jos on?

Huollon tiepalvelun aloittaminen on suurin kehitysaskel. Huollosta huoltoon jatkuvaa matkanjatkamispalvelua voi jatkaa aina kymmeneen vuoteen asti. Vuonna 2009 tuli raja auton diagnosoinnissa. Diagnoosi hinnaamalla huoltoon tuotuun autoon on tehtävä tietyssä aikarajassa. Palvelut saa käyttöön myös takautuvasti käymällä tarkastuttamassa auton valtuutetussa huollossa. Palvelut korvaavat sekä tekniset, että asiakkaasta johtuvat avustustapahtumat. Kuljettajasta johtuvia syitä ovat esimerkiksi avainten unohtuminen lukittuun autoon ja polttoaineen loppuminen kesken matkan.

3. Minkä vuoksi palvelut on aikanaan käynnistetty?

o Päämiehen (valmistajan) vaatimuksesta?

o Maahantuojan omasta halusta?

o Jälleenmyyjän toiveesta?

o Asiakkaiden toiveesta?

Päämies ei tarjonnut palveluita, joten maahantuonnissa päätettiin alkaa tarjota palveluita uusien autojen ostajille. Muut automerkit tarjosivat palveluita joten päätettiin tehdä samoin.

4. Kokemukset palveluista?

o Sitouttaa asiakasta omaan organisaatioon?

o Asiakkaasta huolehtimista?

o Pelkkä kulu ilman hyötyä organisaatiolle?

o Ovatko palvelut tarpeeksi kattavat asiakkaiden mielestä?

Pyritään sitouttamaan asiakas mahdollisimman pitkäksi ajaksi käyttämään merkkihuollon palveluita. Samalla huolehditaan asiakkaasta hyvin ja asiakas on tyytyväinen organisaation toimintaan. Säännöissä ja ehdoissa on hieman asiakkaille annettavaa joustoa, koska palvelut eivät ole päämiehen ehdoilla tuotettuja. Asiakkaat ovat olleet erittäin tyytyväisiä palveluihin. Erityisesti uudesta huollon tiepalvelusta on tullut paljon positiivista palautetta. Asiakaspalautteiden mukaan palvelu on nopeaa ja erittäin hyvin toimivaa. Tyytymättömät asiakaspalautteet ovat liittyneet useasti sijaisautojärjestelyihin. Osalla asiakkailla epäselvyyttä siitä, minne sijaisauton voi palauttaa ja milloin on oikeutettu sijaisautopalveluihin. Kommunikaatiokatkoksia esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas on päättänyt ajaa itse autonsa huoltoon vähäisen vian johdosta eikä ole tilannut hinausautoa. Sijaisautoa ei saa käyttöönsä ellei autoa viedä hinaamalla valtuutettuun merkkihuoltoon.

5. Mitä tulevaisuudessa?

o Palvelut jatkuvat entisellään?

o Palveluita kehitetään kattavammiksi?

o Pelkät peruspalvelut, kustannusten vuoksi pakettia riisutaan?

o Ajoneuvon, asiakkaan, huollon ja liikkuvuuspalvelun yhteys tiivistyy mm. telematiikan ansiosta?

Pyritään kehittämään vastaamaan asiakkaiden toiveita entistä paremmin. Tämä tapahtuu kuuntelemalla asiakkaiden toiveita ja palautteita. Ei erityisiä suunnitelmia palveluiden muokkaamisesta tällä hetkellä. Telematiikan osalta ei vielä suunnitelmia. Tulevaisuudessa autojen kehittyessä käyttämään telematiikkaa, palveluita muokataan vastaamaan tarpeita. Tien päällä tapahtuvaan korjaamiseen ei näillä näkymin ole tulossa panostuksia. Pyritään tulevaisuudessa mahdollisesti kehittämään vastaamaan toiveita.

Haastattelu Esa Ruohonen

18.3.2014 Esa Ruohonen johtaja asiakaspalvelu ja jälkimarkkinointi General Motors Finland Oy

1. Merkinne ja organisaation tausta palveluissa, koska aloitettu?

Palvelut on aloitettu Autoliiton kanssa vuonna 1993. Yhteistyö jatkuu edelleen. Opel oli myös mukana perustamassa ARC Europe:a.

2. Onko palveluita kehitetty toiminnan aikana? Miten, jos on?

Takuu on voimassa kaksi vuotta, joista ensimmäisenä vuonna on voimassa matkanjatkamispalvelut. Tämän jälkeen palvelut jatkuvat huollosta huoltoon asiakkaan teettäessä määräaikaishuollon autoonsa valtuutetussa merkkihuollossa. Auton iällä ei ole takarajaa, eli palveluita voi jatkaa niin pitkään kuin haluaa. Palvelut saa käyttöönsä myös takautuvasti käytettyyn Opeliiin vaikka aiempaa huoltohistoriaa ei ole tiedossa. Palveluiden käyttöön otto tapahtuu tarkastuttamalla auton valtuutetussa merkkihuollossa. Palvelut korvaavat teknisistä vioista johtuvat avustustapahtumat, ei asiakkaasta johtuvia ongelmatilanteita kuten polttoaineen loppuminen ja avainten jääminen sisään autoon.

3. Minkä vuoksi palvelut on aikanaan käynnistetty?

o Päämiehen (valmistajan) vaatimuksesta?

o Maahantuojan omasta halusta?

o Jälleenmyyjän toiveesta?

o Asiakkaiden toiveesta?

Palvelut on käynnistetty aikoinaan maahantuojan ja päämiehen yhteisellä päätöksellä.

4. Kokemukset palveluista?

o Sitouttaa asiakasta omaan organisaatioon?

o Asiakkaasta huolehtimista?

o Pelkkä kulu ilman hyötyä organisaatiolle?

o Ovatko palvelut tarpeeksi kattavat asiakkaiden mielestä?

Palvelut sitouttavat asiakkaan erinomaisesti käyttämään valtuutettua merkkihuoltoa. Samalla asiakas tuntee, että hänestä pidetään huolta ja hänen matkan jatkumisensa on turvattu. Palvelut ovat ehdottomasti hyödyllisiä eikä pelkkää rahan kulutusta. Nykypäivän kilpailutilanteessa palvelut ovat lähes välttämättömiä taisteltaessa asiakkaista. Asiakaspalautteissa esiin tulleet ongelmat ovat liittyneet matkanjatkamispalveluiden voimassa oloon. Osassa tapauksissa huollossa on unohdettu aktivoida palvelu voimassa olevaksi ja siksi palvelun voimassa olo ei ole näkynyt tietojärjestelmissä. Joissakin tapauksissa asiakas ei ole muistanut huollattaa autoaan tarpeeksi usein. Näiden tapauksien välttämiseksi Opelin kotisivuilla onkin ohjelma jonka avulla asiakas voi rekisteritunnuksella tarkistaa huoltohistorian ja matkanjatkamispalveluiden voimassa olon autostaan. Kokemuksien perusteella asiakkaat ovat niin tyytyväisiä palveluihin, että olisivat valmiit jopa maksamaan niistä.

5. Mitä tulevaisuudessa?

o Palvelut jatkuvat entisellään?

o Palveluita kehitetään kattavammiksi?

o Pelkät peruspalvelut, kustannusten vuoksi pakettia riisutaan?

o Ajoneuvon, asiakkaan, huollon ja liikkuvuuspalvelun yhteys tiivistyy mm. telematiikan ansiosta?

Palvelupakettia ei missään tapauksessa tulla ainakaan riisumaan. Palveluita tullaan kehittämään tulevaisuudessa tarpeen mukaan. Amerikassa on jo autoissa käytössä satelliitin kautta paikantavat järjestelmät. Järjestelmien avulla kuljettaja voi puheohjauksella hakea navigaattoriin määränpäitä joita haluaa. Tulevaisuudessa tähän järjestelmään lisätään autossa oleva Internet-yhteys ja autosta saadaan tietoa suoraan tien päältä korjaamolle. Tässä vaiheessa palveluita tullaan ainakin päivittämään ajan tasalle. Opel Amperan käyttäjillä on jo oma palvelunumero josta saa ohjeistusta vain tämän auton tekniikkaan. Tien päällä tapahtuvaan korjaukseen ei ole näillä näkymin ainakaan tulossa panostuksia.